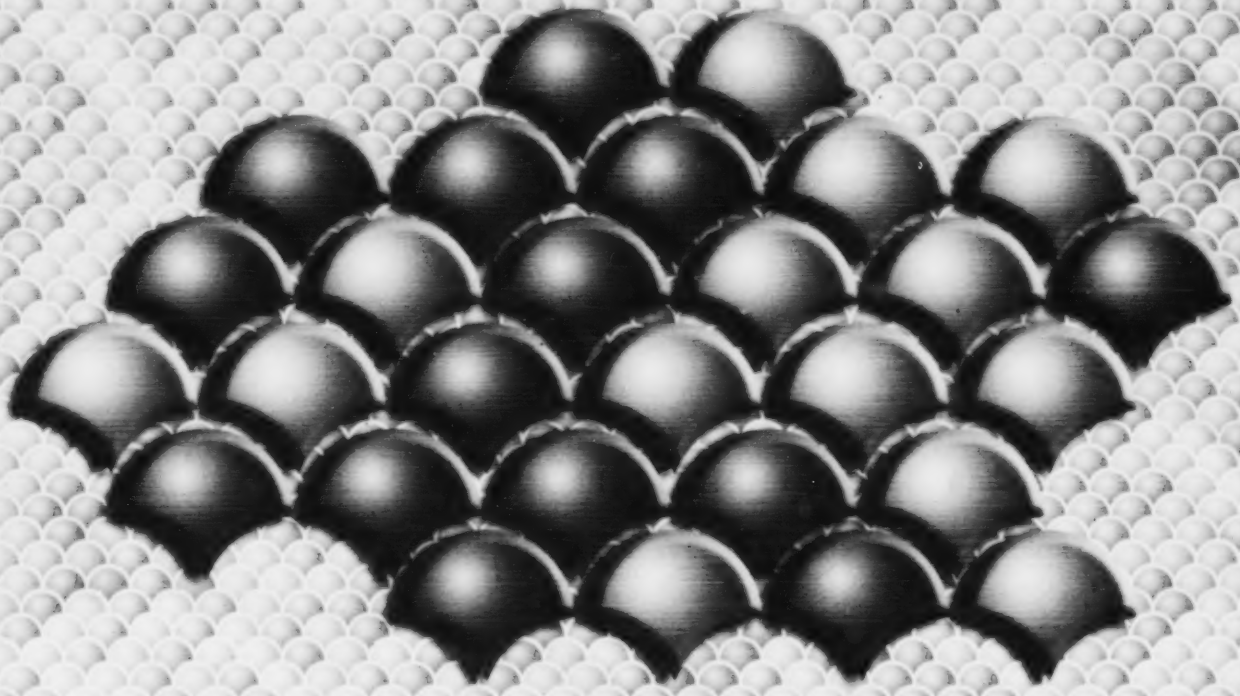
ANNUAL REPORT
2006-2007



OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Annual Report of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

The logo of the Office of the Commissioner of Official Languages is an artistic rendering of people gathered together and represents the relationship between New Brunswick's linguistic communities. It also represents the principles upon which the Office has been created, principles that are found in the preamble to the *Official Languages Act*.

2006 - 2007

Annual Report 2006-2007

Published by:

Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick

440 King Street
King Tower, Suite 646
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H8
Canada

telephone (TTY): (506) 444-4229
toll free (TTY): 1 888 651-6444
facsimile: (506) 444-4456
www.officiallanguages.nb.ca

October 2007

Cover:
Communications New Brunswick

CNB 4780

Printing and binding: Merritt Press

ISBN 978-1-55396-917-4
ISSN 1712-0381 (print edition)
ISSN 1712-039X (online edition)

Printed in New Brunswick

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

The Hon. Eugene McGinley, Q.C.
Speaker of the Legislative Assembly of New Brunswick
Legislative Building
Centre Block
P.O. Box 6000
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 43(21) of the *Official Languages Act*, I am pleased to submit the report concerning the activities of the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick for the period of April 1, 2006 to March 31, 2007.

Respectfully submitted,

Michel A. Carrier, Q.C.
Commissioner of Official Languages for New Brunswick

Office of the Commissioner of Official Languages for N.B.
440 King Street, King Tower, Suite 646, Fredericton, N.B. E3B 5H8
telephone (TTY): (506) 444-4229
toll free (TTY): 1-888-651-6444
facsimile: (506) 444-4456
www.officiallanguages.nb.ca

Bureau du commissaire aux langues officielles du N.-B.
440 rue King, Tour King, Pièce 646, Fredericton, (N.-B.) E3B 5H8
téléphone (ATS) : (506) 444-4229
sans frais (ATS) : 1-888-651-6444
télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

TABLE OF CONTENTS

FROM THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES 7

A BRIEF LOOK AT PREVIOUS ANNUAL REPORTS 9

SUMMARY 10

CHAPTER ONE
LEGAL EVOLUTION OF LANGUAGE RIGHTS: ONE STEP CLOSER TO EQUALITY OF STATUS AND USE OF ENGLISH AND FRENCH 11

Canada v. Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. 11

R. v. McGraw 11

CHAPTER TWO
FILING AND HANDLING OF COMPLAINTS 13

Filing a Complaint 13

Complaints-Handling Process 13

Role and Conduct of the Commissioner as Regards Compliance with the *OLA* 13

Follow-up on Complaints from 2005-2006 14

Complaints Received Between April 1, 2005 and March 31, 2006 14

Follow-up on Complaints from 2006-2007 16

Complaints Received between April 1, 2006 and March 31, 2007 16

Complaint Trends since the Establishment of the Office of the Commissioner of Official Languages 18

Complaints Resolved During the Year 18

Results of the Investigation into the Language of Court Decisions, Orders and Judgements 30

NB Liquor: Concerns Regarding Service in Both Official Languages 31

Congratulations! 32

Conclusion 32

CHAPTER THREE
DEALINGS WITH INSTITUTIONS 33

Department of Health 33

Proposed Health Care Reform 33

Patients' Medical Records: Should they be available in the Language of Choice? 34

Official Languages Coordinators: Building a Productive Relationship 36

River Valley Health Authority: A Collective Effort is Needed 36

Congratulations! A New Official Languages Guide for Health Authorities 37

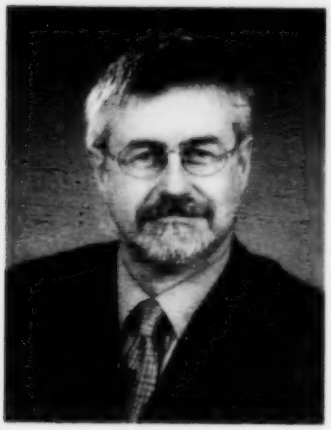
The New Brunswick Medical Training Center 37

Automated Voice-Mail System: The Province isn't getting the Message. 37
Abolition of the Federal Court Challenges Program 38
Wanted: A Language Portal for Provincial Civil Servants. 39
Rural Communities: Caught in a Legal Void 39
RCMP and the *Official Languages Act* 40
Interdepartmental Committee on Toponymy. 41

CHAPTER FOUR
PROMOTING THE ADVANCEMENT OF ENGLISH AND FRENCH IN THE PROVINCE AND ADVANCING THE EQUALITY OF STATUS AND USE OF ENGLISH AND FRENCH. ***42***

The Commissioner's General Philosophy on Promotion 42
Business and Bilingualism 43
2Tongues: A Groundbreaking Program for Young People. 44
Professional Regulatory Bodies 46
Interesting Cases. 47
Official Languages Promotion through Third Parties. 48
Le Centre communautaire Sainte-Anne 48
Avantage Miramichi Advantage 48
French for the Future. 49
Northrop Frye International Literacy Festival 49
2007 Royal Canadian Golf Association University/College Championship 49
Canadian Student Leadership Conference. 49
Promotional Program. 49
Pins and table-top signs. 49
Raising Awareness among Members of the Legislative Assembly. 50
Intolerance in Sport. 50
Advertising Campaign in Provincial Newspapers. 50
Television Advertising Campaign. 51
Heritage Week 2007. 51
Active Promotion by the Commissioner 51

CHAPTER FIVE
A LOOK AHEAD ***52***



FROM THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

I am pleased to present my fourth annual report. As in previous reports, I have provided a detailed outline of the activities and initiatives of my office for the 2006-2007 fiscal year as well as information pertaining to the continuing progression towards true equality in the area of official languages.

As Commissioner, I am mandated to investigate, report and make recommendations with regard to compliance with the *Official Languages Act*. This report outlines the work conducted in this area and provides the reader with an appreciation of the types of complaints received as well as some of the weaknesses and shortcomings of certain government institutions when it comes to conforming to the letter and to the spirit of the Act. The report also sets out how our investigations and subsequent reports have provided us with opportunities to intervene and urge institutions to adopt and implement the corrective measures necessary to comply with the obligations set out in the *OLA*. In previous reports, I had noted that institutions were cooperative in dealing with my office during our investigations. This state of affairs has continued during the past fiscal year, with most institutions responding thoroughly and promptly. I take this opportunity to thank officials for their collaboration.

Unfortunately, such positive interaction, while appreciated, is only part of the role and responsibility of institutions in assuring the advancement of both official languages in the government's interaction with the public.

As outlined in my 2004-2005 annual report, government and every one of its institutions must be proactive in the quest to fully conform to the *OLA*. We have come a long way in this area but there remains much to be done in order to fully and constantly comply with the *OLA* in all areas of the province. I indicated then that, in my opinion, an integral and essential part of this proactive approach is the adoption and implementation of a master or strategic plan. I outlined the reasons upon which my opinion was based and also offered a number of suggestions and recommendations hoping that this would provide some guidance and result in some positive action. I said then, and still believe, that unless positive measures are taken, the obligation to provide equal access to services of equal quality in the language of choice may take a back seat to other government priorities. I have, since the filing of my 2004-2005 report, had a number of opportunities to discuss these recommendations with government officials and I have impressed upon them the need for a response from government on the issues outlined therein.

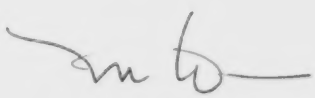
I would be extremely pleased and proud to be able to report that, not only had I been informed that government agreed with my recommendations, but that during the 2006-2007 fiscal year, it had embarked on a course to develop and adopt such a master plan. Unfortunately, as of the end of March 2007, we had received little in the way of a response other than a few informal promises that the recommendations in the 2004-2005 report would be addressed.

While one can understand that government, by its very nature, may have a tendency to move slowly and deliberately, I must admit that it was quite disappointing not to have received a meaningful response.

After four years as Commissioner, I remain convinced that government must be more proactive in the implementation of positive measures. I respectfully submit that unless such an approach is adopted and fully endorsed, not only will the pace of advancement suffer, but we may also run the risk of jeopardizing some of the gains made up to this point. My position on the matter is not novel. I believe that the opinion that advancement in the area of official languages and linguistic equality will not occur on its own and needs to be constantly boosted and nurtured finds support in a most important piece of our provincial legislation. In fact, the *Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities in New Brunswick*, in acknowledging inter alia the equality of status, the equal rights and privileges of the two linguistic communities, states that the Government of New Brunswick shall take positive actions to promote the cultural, economic, educational and social development of the official linguistic communities (emphasis added). The message is clear. Government must adopt a proactive approach based on finding ways to ensure its ability to serve and communicate with the public pursuant to the requirements of the *OLA*.

Many positive actions have been taken over the years. The adoption of the new *Official Languages Act* in 2002 is certainly a most important one. However, the new *OLA* will only be truly effective if, as a follow-up, a detailed plan of action is adopted and adhered to in order to further guarantee services in both languages. This, to my mind, is a natural step in the progression set out when the new Act was adopted in 2002. The window to move in this direction is still open but any further delay may undermine the energy, good will and the popular support for linguistic equality that was demonstrated following the adoption of the new Act.

That is why I must reiterate my concern with the lack of formal response to my recommendations.



Michel A. Carrier, Q.C.

(Note: As of the date of this writing, my office has received a written response from the Deputy Minister's Committee on Official Languages regarding recommendations contained in earlier annual reports. It is currently being reviewed.)

A BRIEF LOOK AT PREVIOUS ANNUAL REPORTS

The Office of the Commissioner of Official Languages is now in its fourth year of operation. Its three previous annual reports describe the work that has been accomplished both in terms of investigating complaints and the promotion of English and French throughout New Brunswick.

While the first annual report focused mainly on the Office's structure and organization, the second annual report highlighted pertinent court decisions and described work done by the Office of the Commissioner in response to a wide range of complaints, including many concerning the 2003 provincial election. Although the Commissioner praised the goodwill and positive attitude demonstrated by municipalities and regional health authorities with regard to their obligations under the *Official Languages Act*, he also questioned the provincial government's decision to decentralize funding for its employee language training program, a move which led to a significant decrease in enrolment. He also recommended that the Province adopt a master plan for the implementation of the *OLA* as well as new guidelines for civil servants on language of work.

Aside from the usual detailed information regarding the investigation and resolution of complaints, the Commissioner's third annual report – chronicling the 2005-2006 fiscal year – included a recommendation that the provincial government undertake steps with the federal government to have added to the Provincial Police Service Agreement a specific clause clearly stating that the RCMP, while acting as a provincial or municipal police force, is subject to the *OLA*. The Commissioner also recommended that the Province undertake the necessary steps to clarify the obligations of New Brunswick's professional regulating bodies under the *OLA*.

The Commissioner's 2005-2006 report also contained the findings of his study of French second-language education in New Brunswick, which he undertook as part of his mandate to promote both official languages. He met with some 50 people who are directly or peripherally involved in FSL programs in New Brunswick. Of these, only one person believed that, by 2013, 70% of all high school students will be able to function effectively when speaking their second official language, this despite the Province's Quality Learning Agenda's claim to the contrary. The reasons given for this pessimistic view include problems with the Core French program and an insufficient number of FSL personnel, both in terms of supervisors at the district level and teachers.

SUMMARY

In addition to being an activity report as required by the *Official Languages Act*, this fourth annual report of the Office of the Commissioner of Official Languages is intended to be a tool for promoting the province's two official languages and a reference work for civil servants and the general public.

Throughout the year, as has been the case since the beginning of his mandate in 2003, the Commissioner provided information and counsel on official language matters to various government departments and institutions. He continually sought opportunities to support and encourage positive change within government institutions in order to help ensure that the public's language rights were respected. While the Commissioner can make recommendations following an investigation into a complaint regarding government service, he cannot impose solutions. This is why he chooses to also engage in constructive discussions with institutions in order to further ensure that they meet their obligations pursuant to the *OLA*. This report recounts details of the Commissioner's more noteworthy dealings with provincial institutions on behalf of New Brunswickers. These include dealing with the Department of Health regarding the proposed health care reform as well as the Department of Public Safety regarding the RCMP's obligations pursuant to the *OLA*.

The Commissioner's annual report also provides a review of two key court decisions having a significant impact on language rights in New Brunswick.

This year, the Office of the Commissioner of Official Languages received 119 complaints and 26 requests for information. Of that total, 77 complaints were admissible, with 71 based on a lack of service in French and 6 based on a lack of service in English. Thirty-one complaints were deemed inadmissible on the grounds that they did not come under the Commissioner's authority or did not concern an institution within the meaning of the *OLA*. Eleven complaints were referred to other institutions for consideration.

Along with his duty to investigate complaints, the Commissioner is also charged with promoting the advancement of both official languages. Again this year, the Office of the Commissioner has taken on many promotional activities, spreading messages of linguistic pride and harmony across the province through initiatives such as the 2tongues youth website, for instance. The Commissioner also promoted the equality of status of both official languages by encouraging more businesses to embrace the idea of providing their clients with service in both official languages and by suggesting that New Brunswick's professional regulatory bodies, which are created by provincial legislation, be considered subject to the *OLA* and therefore be required to provide service in both English and French.

Elsewhere in his report, the Commissioner cites the accomplishments of institutions, organizations and communities that he feels are worthy of mention. He firmly believes that we contribute greatly to the advancement of true bilingualism in our communities when we work in thoughtful and innovative ways to make real the linguistic equality guaranteed by the *OLA*.

CHAPTER ONE

LEGAL EVOLUTION OF LANGUAGE RIGHTS: ONE STEP CLOSER TO EQUALITY OF STATUS AND USE OF ENGLISH AND FRENCH

In this chapter, we will review key court decisions having a significant impact on language rights in New Brunswick.

In 2006-2007, the Federal Court of Appeal and the New Brunswick Court of Appeal heard cases that examined linguistic rights within the context of policing services provided by the Royal Canadian Mounted Police.

Canada v. Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc.

Marie-Claire Paulin was stopped on April 26, 2000, by a member of the RCMP, on the Trans-Canada Highway in the Woodstock area, and more specifically at Debec, New Brunswick, for speeding. The RCMP member in question was unable to speak to Mrs Paulin in French, and no active offer in that respect was made.

In 2001, Marie-Claire Paulin and the SAANB took the RCMP to court alleging that her linguistic rights had not been respected because the officer had been unable to communicate with her in French.

On August 26 2005, the Federal Court essentially found that Ms. Paulin's rights had been infringed and held that the RCMP was bound by the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* to serve Ms. Paulin in the language of her choice. The federal government appealed this ruling on November 7, 2005.

On May 25, 2006, the Federal Court of Appeal overturned the lower court decision, finding that the lower court judge had erred in equating the RCMP to a provincial institution for the purposes of the *Charter*. It further stated that since the RCMP was providing services under a contract with the Province, it was in fact the Province that had the constitutional responsibility to ensure that Ms. Paulin's linguistics rights were respected and that the RCMP, being simply a contractual agent of the Province, only had a contractual obligation and not a constitutional one. The Court also stated that the proper forum for such a hearing should have been the province's Court of Queen's Bench.

It should be noted that the facts in this case pre-date the adoption of New Brunswick's *Official Languages Act*.

Permission to appeal the decision to the Supreme Court of Canada has been granted and should be heard by the end of 2007.

R. v. McGraw

On June 21, 2003, Ken McGraw was pulled over by an RCMP officer in Tracadie-Sheila, New Brunswick. The officer suspected that Mr. McGraw was not wearing his seat belt. The officer addressed Mr. McGraw in French and all ensuing communications were in that language. At no time did the officer inform Mr. McGraw, who is fluently bilingual, of his right to be served in the official language of his choice. The officer drew up a charge for expired registration and another for failure to wear a seatbelt and issued Notices of Prosecution that summoned Mr. McGraw to appear in court on August 11, 2003. All the documents were completed in the French language and the officer checked the box for "French" in the space reserved to indicate Mr. McGraw's "chosen language" even though Mr. McGraw never asked to be served in the French language. At the trial, which was conducted in English at his request, Mr. McGraw argued unsuccessfully that his language rights under the *Official Languages Act* and the *Charter* had been violated and that he ought to be acquitted as a result. The Provincial Court judge had found that Mr. McGraw's language rights had not been violated because Mr. McGraw understood the French language. Mr. McGraw appealed the decision to the Court of

Queen's Bench, which found that there had been a clear breach of Mr. McGraw's right to be informed of his choice of language under the *OLA* and ordered that the charges against Mr. McGraw be declared null and that he be acquitted. The decision was appealed.

On February 22, 2007, the New Brunswick Court of Appeal found that the Notices of Prosecution, which were inaccurate because they incorrectly stated that Mr. McGraw had chosen to proceed in French, should be thrown out because the error was such that it could not be corrected. The court therefore ordered that Mr. McGraw receive a new trial. The practical result of this decision is that Mr. McGraw was not convicted of the charges that had been brought against him. It is important to note that while the ultimate decision was based on a technical irregularity in the ticket provided to Mr. McGraw, the Court did provide some insight with respect to linguistic rights and policing services in New Brunswick as follows:

I would wrap up the proceedings by echoing the summary conviction appeal judge's emphasis on the importance of linguistic rights in New Brunswick, the only Province with two official languages. Language rights, whether sourced in the Charter, the Official Languages Act or POPA [Provincial Offences Procedure Act], set us apart in the Canadian federation; as time goes by, more and more of our citizens proudly view those rights as what defines them as New Brunswickers. Hopefully, the outcome of these proceedings will bring home to peace officers engaged in the enforcement of provincial legislation that language rights are infrangible.

(Note: As of the date of this writing, the Supreme Court of Canada had denied the province application for leave to appeal.)

CHAPTER TWO

FILING AND HANDLING OF COMPLAINTS

Filing a Complaint

The *Official Languages Act* requires government institutions to ensure that services are actively offered in both official languages and that those services are effectively provided in the public's language of choice throughout the province. It also allows members of the public to file complaints if they believe their language rights under the *OLA* have been infringed.

Anyone wishing to file a complaint may do so either in person, in writing, or by e-mail. The Office of the Commissioner's Web site www.officiallanguages.nb.ca describes the procedure for filing a complaint. The Web site can also be used to reach the Office of the Commissioner in order to address any other issue relating to official languages.

Complaints-Handling Process

- Complaint filed by complainant alleging non-compliance with the *Official Languages Act*.
- All complaints received are considered confidential, and every effort is made to keep the complainant's identity confidential.
- The Commissioner may refuse to investigate or cease to investigate any complaint if, in his opinion, it is trivial, frivolous, or vexatious or is not made in good faith, or if the subject matter of the complaint is unfounded. If the Commissioner refuses to investigate or ceases to investigate, he must provide the complainant with reasons for his decision.
- The Commissioner notifies the institution concerned of his intention to investigate.
- At the end of his investigation, the Commissioner forwards the results of investigation solely to the Premier, the administrative head of the institution concerned, and the complainant. He may include in his report any recommendations he deems appropriate as well as any opinion or reasons supporting his recommendations.
- If the complainant is not satisfied with the Commissioner's findings, he or she may seek redress before the Court of Queen's Bench of New Brunswick. A judge may decide on the redress that he or she deems fair and appropriate with regard to the circumstances.
- There is nothing in the Act that precludes a complainant from seeking redress directly with the Court of Queen's Bench instead of filing a complaint under the *OLA*. However, such a process entails costs for the person initiating it.

Role and Conduct of the Commissioner as Regards Compliance with the Official Languages Act

It is the role of the Commissioner to conduct investigations, after receiving complaints or on his own initiative, and to submit reports and make recommendations with a view to ensuring compliance with the Act where there are alleged infringements of the Act. The Commissioner makes every effort to follow up on complaints as swiftly as possible by first ascertaining the relevance of each complaint and then, if necessary, interceding with the institutions concerned.

The Commissioner, in his capacity as language-rights ombudsman, gives himself sufficient latitude to intercede informally with the institutions concerned with a view to encouraging them to change practices that are counter to the spirit or letter of the *OLA*. The Commissioner can also take informal action when a complaint that is technically

inadmissible nonetheless signals a problem that could affect the quality or nature of the services offered.

The complaints-handling process is an effective means for identifying areas in which there are problems with compliance with the Act and an opportunity to take action to have those problems rectified. This form of partnership between the Commissioner and the public is designed to ensure compliance with the *OLA*. He works discreetly and in a spirit of cooperation with the institutions concerned and favours a transparent approach characterized by support and collaboration. However, he will not, if confronted by a blatant lack of cooperation on the part of an institution, shy away from publicly denouncing such resistance in his annual report to the Legislative Assembly.

Follow-up on Complaints from 2005-2006

Since the constraints of the Commissioner's annual reporting deadlines do not apply to the complaints he receives, any annual report may make mention of complaints that will not be resolved until the following fiscal year. From year to year, therefore, the annual reports will follow up on select complaints from the year before.

Complaints Received Between April 1, 2005 and March 31, 2006

The statistics below concern complaints that were received between April 1, 2005 and March 31, 2006 but were not resolved during that period. These complaints were therefore handled during the current fiscal year, that is, between April 1, 2006 and March 31, 2007.

Table 1

	French	English	Total
Communications	**19**	**13**	**32**
Admissible complaints*	17	12	29
Inadmissible complaints (NJU)	2	1	3
Complaints referred elsewhere (REF)**	0	0	0
Requests for information (INF)	0	0	0

***Three (3) of these complaints were initiated by the Commissioner.**

****These complaints were referred to the Ombudsman, the Human Rights Commission, the federal Commissioner of Official Languages, or other institutions.**

Table 2

Admissible Complaints by Main Category

	French	English	Total
Admissible complaints	**17**	**12**	**29**
Automated systems	0	0	0
In person	3	0	3
Signage	1	8	9
Telephone communications	4	1	5
Web sites	2	0	2
Documentation	6	3	9
Other	1	0	1

Table 3

Admissible Complaints – Handling

	French	English	Total
Admissible complaints	**17**	**12**	**29**
A. Notice of investigation issued under subsection 43(13) of the *OLA*	14	12	26
B. Awaiting further information (pending additional information from the complainant and/or the institution in order to determine whether or not an investigation may be launched).	1	0	1
C. Files closed (under subsection 43(11) of the *OLA*)	2	0	2

Table 4

Notices of Investigation Issued Under Subsection 43(13) of the *OLA*

Institution	No. of Complaints	Under Investigation	Founded	Unfounded	Open Files	Closed Files
Legislative Assembly	1	1	0	0	1	0
Executive Council Office	1	0	1	0	0	1
Workplace Health, Safety and Compensation Commission of New Brunswick	1	1	0	0	1	0
Post-Secondary Education, Training and Labour	1	0	1	0	0	1
Local Government*	3	3	0	0	3	0
Justice and Consumer Affairs	2	0	2	0	0	2
Health**	5	3	2	0	3	2
Public Safety	2	0	2	0	0	2
Family and Community Services	1	0	1	0	0	1
NB Power	1	0	1	0	0	1
Tourism and Parks	8	0	1	7	0	8
TOTAL	**26**	**8**	**11**	**7**	**8**	**18**

*** These three (3) complaints related to the services of a particular municipality (City of Miramichi).**

**** Two (2) of these complaints related to the Department of Health, and the other three (3) had to do with the services of certain Regional Health Authorities (River Valley, Acadie-Bathurst and Beauséjour).**

Follow-up on Complaints from 2006-2007

Complaints Received Between April 1, 2006 and March 31, 2007

The statistics below concern complaints that were received between April 1, 2006 and March 31, 2007 and their follow-up.

Table 1

	French	English	Total
Communications	**110**	**35**	**145**
Admissible complaints*	71	6	77
Inadmissible complaints (NJU)	22	9	31
Complaints referred elsewhere (REF)**	9	2	11
Requests for information (INF)	8	18	26

*** One (1) of these complaints was initiated by the Commissioner.**

**** These complaints were referred to the Ombudsman, the Human Rights Commission, the federal Commissioner of Official Languages, or other institutions.**

Table 2

Admissible Complaints by Main Category

	French	English	Total
Admissible complaints	**71**	**6**	**77**
Automated systems	0	0	0
In person	29	0	29
Signage	3	0	3
Telephone communications	10	0	10
Web sites	2	0	2
Documentation	13	4	17
Other	14	2	16

Table 3

Admissible Complaints – Handling

	French	English	Total
Admissible complaints	**71**	**6**	**77**
A. Notice of investigation issued under subsection 43(13) of the *OLA*	55	5	60
B. Awaiting further information (pending additional information from the complainant and/or the institution in order to determine whether or not an investigation may be launched).	7	0	7
C. Files closed (under subsection 43(11) of the *OLA*)	9	1	10

Table 4

Notices of Investigation Issued Under subsection 43(13) of the *OLA*

Institution	No. Of Complaints	Under Investigation	Founded	Unfounded	Open Files	Closed Files
N.B. Energy Efficiency and Conservation Agency	1	0	1	0	0	1
Legislative Assembly	3	0	3	0	0	3
Office of the Chief Electoral Officer	14	14	0	0	14	0
Post-Secondary Education, Training and Labour	2	0	2	0	0	2
Finance	1	1	0	0	1	0
Local Government*	2	2	0	0	2	0
Justice and Consumer Affairs	3	0	3	0	0	3
Natural Resources	1	1	0	0	1	0
Health**	16	7	7	2	7	9
Public Safety	3	0	3	0	0	3
Family and Community Services	3	0	2	1	0	3
Service New Brunswick	4	3	0	1	3	1
New Brunswick Liquor Corporation	1	0	1	0	0	1
NB Power	2	0	2	0	0	2
Tourism and Parks	3	2	0	1	2	1
Transportation	1	0	1	0	0	1
TOTAL	**60**	**30**	**25**	**5**	**30**	**30**

*** One (1) of these complaints related to the Department of Local Government, and the other had to do with the services of a particular municipality (City of Fredericton).**

**** Two (2) of the complaints related to the Department of Health, and the other fourteen (14) had to do with the services of certain Regional Health Authorities (Atlantic Health Sciences Corporation, River Valley, Acadie-Bathurst, South-East, Miramichi, and Beauséjour).**

Between April 1, 2006 and March 31, 2007, the Office of the Commissioner of Official Languages received 119 complaints and 26 requests for information. Of that total, 77 complaints were admissible, with 71 based on a lack of service in French and 6 based on a lack of service in English. Thirty-one complaints were deemed inadmissible on the grounds that they did not come under the Commissioner's authority or did not concern an institution within the meaning of the *OLA*. Eleven complaints were referred to other institutions for consideration.

Most of the complaints were based on the failure to actively offer services in French or the lack or inadequacy of services in French, be it in person or over the telephone. Some complaints had to do with documentation, such as forms, invoices, and other materials drafted in English only or badly translated into French and subsequently distributed to the public.

Some regional health authorities located in predominantly Anglophone regions continue to draw complaints for a failure to actively offer services in both official languages. The complaints demonstrate that, despite their efforts, these institutions are still unable to

consistently provide services and communications of equal quality to patients and the public. Many of the complaints stem from the negative attitude among certain nursing and other front-line staff toward people asking to be served in French during admitting and triage functions. The Commissioner has written in greater detail about this issue in the Dealings with Institutions chapter of this report.

The Commissioner remains convinced that the best way for the provincial government and its institutions to fulfill its linguistic obligations toward the public is for the province to adopt a master plan on implementation of the *OLA* that would apply to all institutions concerned. Despite having repeated this mantra since his first year in office, the Commissioner has yet to see any concrete moves in that direction.

Complaint Trends since the Establishment of the Office of the Commissioner of Official Languages

The Office of the Commissioner of Official Languages notes that the grounds for the complaints filed during the 2006-2007 fiscal year were virtually identical to those of the three previous years. While the institutions have shown themselves willing to do what is necessary to rectify the situations giving rise to the complaints, the fact that the same types of complaints continue to emerge points to the need for a system-wide plan addressing the provision of services in both official languages as prescribed by the *Official Languages Act*.

Complaints Resolved During the Year

Institution: Department of Family and Community Services

Complaint summary: The complainant alleged that the quality of French was poor on the Province of New Brunswick site listing the employees of the Department of Family and Community Services.

Corrective action taken by the institution: The list of employees was sent to the Translation Bureau to be looked over and to have the grammatical errors corrected. Once that was done, the corrections were made on the site. Since that complaint, the procedure established by the Department has been to automatically send the list of employees, including monthly changes, to the Translation Bureau to have the quality of the French checked and the necessary corrections made. After the changes are made, the information is updated on the site.

Institution: Department of Public Safety, Office of Victim Services

Complaint summary: The complainant alleges that his spouse received by registered mail an envelope from the Campbellton Office of Victim Services containing a bilingual brochure, a letter, in French only, and a victim impact statement questionnaire in French only.

Corrective action taken by the institution: The Department advised us that training will be provided to all staff to ensure they are familiar with their responsibilities under the *OLA*. In addition, a section pertaining to the *Official Languages Act* will be added to existing policy manuals to further clarify and reinforce the roles and responsibilities prescribed by the *OLA*.

Institution: Beauséjour Regional Health Authority, Georges Dumont Hospital

Complaint summary: The complainant alleges having dialed the telephone numbers 862-4295 (George Dumont Hospital, Department of Psychology) and 862-4225 (Beauséjour Regional Health Authority). In both cases, the person answered in French only without making an active offer of service in both official languages. The complainant received her service in English after she addressed her interlocutors in that language.

Corrective action taken by the institution: The employees from the two specialized services received instructions on how to make an active offer of service when answering telephone calls and on their obligations to do so. The revised internal policy will reflect the essence of the provincial policy *Language and Service Policy and Guidelines* AD-2919 which applies to regional health authorities. The revised internal policy was presented to the institution's board of governors during a meeting in June 2006.

Institution: Executive Council Office

Complaint summary: The complainant, a journalist, alleged that he had dialled 453-2203 and left a voice mail message for the communications director of the Department of Training and Employment Development. Although the communications officer who called him back made a considerable effort to speak to him in French, her language skills were not good enough to meet the obligation regarding the provision of bilingual services of equal quality, which meant that she was unable to fully determine why the journalist wished to speak with the Minister. The complainant was transferred to Women's Issues. That conversation took place in English since the person on the phone was, it would seem, a unilingual Anglophone. Women's Issues, which comes under the authority of the Executive Council Office, then sent an e-mail to the complainant in English only.

Corrective action taken by the institution: The institution will ensure that its employees take the following measures and participate in training opportunities available to them; that they write a bilingual absent-from-the-office message, that they record a bilingual voice-mail message if they are unable to provide bilingual service, that they indicate in their message that clients may press zero to obtain services in the other official language and make sure the person to whom the call is transferred is able to provide service in the other language, and that they be able to register for second-language training sessions, if they so wish.

The institution also held staff information and awareness sessions on the Official Languages Policy.

Recommendation:

- That the institution identify what it needs to do to meet its obligations under the *OLA* and that it adopt an official languages policy or administrative measures that are clear and accessible to employees at all levels.

Institution: NB Power

Complaint summary: The complainant alleged that she had telephoned the Media Contact for NB Power to obtain some information about a power outage. The person who took her call was a unilingual Anglophone, and when she requested service in French, she was transferred to a voice mail box with an English-only message. This happened twice. When she dialled the number for the third time, the complainant was transferred to a Francophone. Since that person did not know the details and was unable to provide the complainant with an explanation, she told her that someone who could speak French would call her back. However, according to the complainant, it was a unilingual Anglophone who called her back with the information she wanted, finally forcing her to speak English. When she again requested service in French, she was told that there was no one there who could speak to her in the language of her choice.

Corrective action taken by the institution: The institution told us it was preparing a reminder for all employees regarding their official languages obligations and the need to communicate at all times in the caller's language of choice. In addition, it is exploring a technological solution to ensure that, when a caller is put through to the voice mail of a unilingual employee, the message is given in both official languages.

Institution: Department of Public Safety

Complaint summary: The Commissioner was informed that the "AVIS À LA COUR (No1)" form contained a few grammatical errors in French.

Corrective action taken by the institution: The institution informed us that the form in question has not been used since the implementation of the Client Information System (CIS) in 2000. The regional directors will remind their staff that they may only use the new letters and forms produced by the CIS.

Institution: Department of Post-Secondary Education, Training and Labour (N.B. Public Libraries Foundation, NBPLF)

Complaint summary: The complainant alleged that, after having completed the French portion of a form for making a donation to his public library, he received a thank-you e-mail in English only from the New Brunswick Public Libraries Foundation. He also alleged that the donation appeared on his credit card statement in English only.

Corrective action taken by the institution: After consultation with the NBPLF office, it was determined that the following measures had already been taken:

- A bilingual letter of appreciation had been mailed out to the donor.
- A letter of apology had also been sent to the donor.
- A section will be added to the donor card so donors can clearly indicate their official language of choice, thus ensuring that all correspondence addressed to the donor is sent in the specified language.
- The Foundation will continue to send standardized bilingual letters to donors.
- The Foundation has already changed the notation that appears on credit card statements to read as follows: "NBPLF/FBPNB 1 888-955-5455BC."
- At a Board of Trustees meeting scheduled for April 1, 2006, a proposal was to be submitted for discussion with regard to an "internal policy designed to ensure the ongoing availability of services in the client's language of choice at all levels of the Foundation's operations where it is called upon to interact with the citizens of New Brunswick."

Institution: Department of Health

Complaint summary: The complainant alleged that the French version of the "Medicare - Notice of Expiry" form that he had received in the mail was deficient and contained a grammatical error, namely:

- The letter "Y" (meaning "Yes") appeared in the box "organ donor/don d'organes."
- Also, the word "février" [February], which appeared in two places, had no accent ("fevr").

Corrective action taken by the institution: The Department indicated that it was working on correcting the mistakes on the form and replacing the English system it was using with a bilingual system. Also, the Department will ensure, during the system renewal project, that the language choice of every member of the same family is recognized individually even if, in the hope of reducing costs, the data entry and processing method by family unit is maintained.

Recommendations:

- That the institution let us know the anticipated schedule for the replacement or upgrading of its data management system to ensure compliance with the *OLA*.

- That the institution adopt a strategic plan for the provision of services in both official languages. That it define the anticipated steps for carrying out the plan and set deadlines relating to those steps as soon as possible.

Institution: Department of Justice

Complaint summary: The complainant alleged that correspondence he had received from the Family Support Orders Service of the Department of Justice, Bathurst regional office, was deficient in that it was written in English only.

Corrective action taken by the institution: The Department informed us that the problem does not relate to the file but to the MAES system, which does not offer linguistic functions. Since the MAES system is to be replaced, one of the recommendations concerning the new system will be to add a component that will identify language preference as soon as a file is opened in the system. Also, the Regional Director of the Bathurst office will meet with the staff of the Family Support Orders Service to remind them of the importance of respecting the client's preferred language of choice.

Institution: Department of Justice, Small Claims Court – Judicial District of Moncton

Complaint summary: The complainant alleges that although the proceedings arising from a matter in the Small Claims Court in Moncton were held in both official languages, the written decision was produced in French only. The complainant further alleged having contacted the Small Claims Court and having been informed that they did not need to translate the documents.

Corrective action taken by the institution: The institution indicated that the record in this matter did in fact indicate that the proceedings were conducted in part in both official languages with the assistance of an interpreter, as requested by one of the parties. Accordingly, the institution was of the view that the decision of the Court should have been written in both official languages. The institution further indicated that a letter was sent to the Registrar of the Small Claims Court to recommend that he remind the adjudicators of the Court of their obligations under the *OLA*. Furthermore, a guideline has been established for adjudicators to facilitate their production of bilingual decisions in cases in which the proceedings have been conducted in whole or in part in both official languages.

Recommendations:

- That the department develop or review their training packages/programs directed at the adjudicators of the Court and other personnel involved in the administration of justice to ensure that the dispositions, principles and values espoused by the *OLA* are adequately represented.
- That the institution take the necessary steps to correct this deficiency and provide the complainant with a translated copy of the final judgment in this Small Claims Court matter and forward it to the interested parties at the earliest.

Institution: Acadie-Bathurst Health Authority, Hôpital de l'Enfant-Jésus in Caraquet

Complaint summary: The complainant alleges that she received a card by mail with information about the Hôpital de l'Enfant-Jésus in Caraquet exclusively in French.

Corrective action taken by the institution: The ABHA acknowledges that the ad-mail flyers distributed during the first phase of the campaign were not available in both official languages. However, many other advertising mediums used during the first and second phases of the campaign were produced in both official languages to inform the entire population about the 24-hour nursing care service provided at the Hôpital de l'Enfant-Jésus in Caraquet.

The hospital is confident that it can provide, in both official languages, all relevant information on services provided in the hospitals and community health centres, including the 24-hour nursing care services provided at the Hôpital de l'Enfant-Jésus in Caraquet.

Institution: Miramichi Regional Health Authority, Miramichi Regional Hospital

Complaint summary: The complainant allegedly received a message in English only on his voice mail from an employee of the Miramichi Regional Hospital, asking him to call back. The following afternoon, the complainant returned the call. According to the complainant, he began his conversation with the employee in French, but she had very limited ability in French and did not offer to transfer his call to a person who could serve him in French. The complainant alleges that he had to continue his conversation with that employee in English since she did not understand what he was trying to say.

Corrective action taken by the institution: The MRHA informed us that it had taken the following measures to address the complaint: review the active offer policy with the head and staff of the department in question, stress the importance of finding a person who speaks French when clients identify French as the language in which they wish to be served, and revise the active offer policy to include a reference to incoming and outgoing calls.

Institution: South-East Regional Health Authority, The Moncton Hospital

Complaint summary: The complainant alleged that her son had been admitted to intensive care at The Moncton Hospital during the night. The patient was transferred to pediatric intensive care where services in French were available only very sporadically. Despite the complainant's efforts to make them understand that neither she nor her son understood English, the staff persisted in speaking that language without offering to find them staff who could speak the language of their choice. According to the complainant, she asked a nurse who could speak a bit of French to obtain services in French. The nurse said he would see what he could do, but his efforts were unsuccessful.

The language barrier was allegedly the cause of certain incidents where the parents were not immediately available to ensure the well-being of their son and where the nursing staff were unable to understand and meet the patient's needs. Following the father's insistence, the attending physician indicated that the physician on call for the weekend could communicate with them in French, although that did not happen. Despite the complainant's insistence that she did not speak English, the doctor persisted in English, even going so far as to ask, after she had gone looking for someone to provide simultaneous interpretation, if they spoke Spanish.

The language barrier also caused certain difficulties with the replacement physiotherapist who, because she did not speak French, had trouble communicating instructions to the patient so she could administer the appropriate physiotherapy exercises.

Corrective action taken by the institution: A list of employees with a proven ability to communicate in both official languages has been drawn up. It will enable managers to establish language requirements for work teams and to prepare a plan for accessing bilingual resources. In February 2006, the new policy and guidelines on language of service came into effect within SERHA. The RHA will continue to update its linguistic profile.

The language of choice of patients is printed on a label that is inserted into their wristband. With regard to clinical consultations, the preferred language of patients will be printed in bold and underlined on their chart.

The institution plans to accelerate implementation of a new system making it possible to identify the language of choice of patients when they first enter one of the facilities.

The institution ensures that linguistic profiles are updated in a timely manner in order to help managers to establish an appropriate mix of employees capable of providing service in both official languages and determine the language skills required for different positions.

Recommendations:

- That the institution ensure that work teams include enough bilingual staff at all times to meet the demand in both official languages and that these staff be readily identifiable.
- That the institution develop effective ways to identify the official language chosen by the patient such that each care sector is aware of this choice and can follow through without the patient having to repeat it while in hospital, and that the institution notify the Commissioner of Official Languages once these measures have been finalized.
- That the institution remind its staff periodically of their obligations and that the management of the South-East Regional Health Authority post its policy on the subject in strategic locations and periodically circulate appropriate documentation designed to raise staff awareness with respect to the *Official Languages Act*.
- That the institution take a proactive approach to the development of staff training in connection with the *Official Languages Act* and that this training focus not only on specific rights and obligations under the *OLA* but also on the insidious effects that any deficiencies in that regard could have on the mental and emotional well-being of patients who see these rights being flouted.

Institution: NB Power

Complaint summary: The complainant alleged that she had gone to an NB Power payment counter in Fredericton and that the first person to whom she spoke in French said to her in English "I don't speak French" and directed her to another counter to obtain the service she was seeking, which was a copy of an invoice. According to the complainant, the same thing happened when she spoke to the person at the second counter. She finally had to deal with that person in English to obtain a copy of the invoice.

Corrective action taken by the institution: In June 2006, NB Power was in the midst of changing this process at the office in question. The President and Chief Executive Office sent out a memo reminding employees of their obligation to offer customers the right to be served in the language of their choice. A bilingual person was to be hired to work at the payment centre. In the meantime, if a customer wanted to be served in French, a bilingual employee would be sent to the payment counter to provide that service.

Institution: River Valley Health Authority, Oromocto Public Hospital and Dr. Everett Chalmers Hospital

Complaint summary: The complainant alleged that she had gone to the ER at the Oromocto Public Hospital and did not receive an active offer. According to the complainant, during her conversation with the receptionist, she spelled her name in French, but the receptionist did not seem to understand. The receptionist asked her if she wanted to receive service in French, to which she responded in the affirmative. Despite the fact that she had specified her choice of language, the nurse and the physician who treated her were unilingual Anglophones, and she was unable to obtain service in her language of choice.

Complaint summary: The complainant alleged that she had gone to the Dr. Everett Chalmers Hospital in Fredericton, going straight to the nurses' station without first going through the triage stations. The complainant requested emergency services in French and was twice told by the nurse behind the desk: "I'm sorry, I don't speak French." The complainant felt abandoned when the nurse started talking with another nurse in English. A patient was able to come to her aid, telling the nurse "I think she is looking for the emergency room." The nurse then asked the complainant if she spoke English, and the complainant said that she did. The tone of the conversation went up a notch when the nurse asked her, "Then why didn't you speak to me in English?" Another nurse then took the patient's vital signs, and the rest of the conversation took place in English.

Corrective action taken by the institution: The CEO told us that he would send a message to the managers encouraging them to schedule enhanced training sessions for staff and will require that each manager submit an action plan for the provision of services in both official languages. A new bilingual employee has joined the team in the triage sector. The manager recently updated the list of bilingual employees and will continue to do so regularly.

Since that incident, the licensed practical nurse has been reminded of the language procedure to be followed, and that information has been included on the list of bilingual staff in the triage sector. Also, the emergency room manager has informed staff of the importance of providing an active offer. The manager conducts periodic random checks within the department to ensure that an active offer is in fact provided.

Institution: Department of Justice

Complaint summary: The complainant allegedly entered the Justice Building, looking for the Federal Court. The complainant said "bonjour" to the person at the reception desk and asked him where the courtroom was. The young man replied "I'm sorry, I don't speak French" without offering to take steps to find someone who could talk to the complainant in French. There was no active offer and no sign indicating that service was available in both official languages.

Corrective action taken by the institution: We were told that the young man was a student who had been hired for six weeks and that his work period was over. The Deputy Minister met with all of his staff to inform them of their obligation to make an active offer of service in both official languages. He also distributed a copy of the policy and guidelines on language of service and a memo detailing how they should react in various situations to ensure that the requirements of the *OLA* are met.

Institution: NB Power

Complaint summary: The complainant alleged that he had dialled 1-800-442-4424 to report a power outage. The recorded message provided an active offer, and the complainant opted for service in French by pressing "2." The complainant then selected the option to report a power outage. The recording was in English only, and the complainant did not respond because he was expecting a French version of the message. His call was transferred to an operator who spoke to him in English only. The complainant then asked if she spoke French and why she had answered in English only. The operator told him in French that the system did not indicate any language preference.

Corrective action taken by the institution: The official languages coordinator at NB Power told us that the complainant's call had been automatically forwarded to a customer service agent without the system's asking the customer his language of choice again and without the system's recognizing or passing on the earlier choice. This is apparently a glitch in the system because call overflows occur only sporadically. We were told that the system will be revised and reorganized and that NB Power will do everything it can to upgrade its system in order to solve the problem.

Institution: River Valley Health Authority, Oromocto Public Hospital

Complaint summary: The complainant alleged that she had phoned the Oromocto Public Hospital and spoken in French to the person who answered her call despite the lack of an active offer of service in French. The operator replied "I don't speak French." She did not offer to or indicate that she going to transfer her call to a person who could serve her in French but put her on hold. Having concluded that she would not be able to receive service in French given the lack of any indication to the contrary, the complainant decided to end the call prematurely.

Corrective action taken by the institution: Information sessions were offered in all of the RVHA's facilities. The supervisor and staff of this sector were informed of the situation. They were made aware of the importance of providing an active offer and indicating to callers that they will be transferred to a bilingual employee if need be.

Recommendations:

- That senior managers with the River Valley Health Authority develop mechanisms for evaluating the staff training and awareness program concerning the requirements of the *Official Languages Act* in order to determine its effectiveness and relevance, and that they respond appropriately by taking the necessary corrective measures to promote attainment of the objectives in question.
- That the institution develop appropriate language tools and make them readily accessible to employees who make an active offer of service but are unable to serve clients in their language of choice such that clients can be informed, in their language of choice, that an employee with the required language skills will look after them as soon as possible.

Institution: Department of Public Safety, Royal Canadian Mounted Police

Complaint summary: The complainant was driving along Route 8 near Blackville when she was stopped by an RCMP patrolman. The officer spoke to the complainant without making any attempt at an active offer and communicated with her in English only. The complainant then elected to receive services in French, and the officer said she would have to wait 20 minutes for a bilingual officer to arrive. Finding the wait unacceptable, the complainant decided to continue the transaction in English. This was a choice based on circumstance rather than a freely made choice to receive services of equal quality from institutions governed by the *Official Languages Act*.

Corrective action taken by the institution: The Department of Public Safety told us that, since 2002, they have been constantly reminding the RCMP that they are expected to comply with the provisions of the *OLA* relating to policing services in the province. A letter sent to the RCMP in March 2005 stressed the following:

> Ensure ongoing consultation with Francophone communities concerning services in the language of choice that respect the spirit and intent of the provincial act.
>
> Ensure that procedures are in place to extend an active offer of bilingual services throughout the province.

The nine independent RCMP police forces in New Brunswick have developed policies and procedures to ensure compliance with the *OLA*. The procedures were approved by the joint Policy Committee and were promulgated in the Operations Manual for Municipal/Regional Police Forces in January 2006.

The RCMP indicated that 68 of its employees were going to receive language training in 2006. Of that number, 45 employees were either taking or were going to take French language training at a set time, and 23 employees were likewise involved in English language training.

Recommendation:

- That the institution, using the methods that it considers most appropriate, provide the Francophone population of New Brunswick with details of the many steps taken with RCMP officials and the federal Department of Public Safety in order to eliminate any ambiguity concerning the language obligations of the RCMP when it acts as a provincial police force.

Institution: Department of Transportation, Neguac Maintenance Depot

Complaint summary: The complainant dialled 506-776-3863 to contact the Neguac Maintenance Depot of the Department of Transportation. The complainant alleged that his call was immediately forwarded to the automated voice mail system of the Aliant telephone company. According to the complainant, the voice mail message was in English only.

Corrective action taken by the institution: The greeting message of the Neguac service centre has been changed to a bilingual message.

Institution: Department of Public Safety, 911 Service

Complaint summary: The complainant alleged that she had dialled 911 to reach the Poison Control Centre but received no active offer even though she had initiated the conversation in French. According to the complainant, the operator spoke to her a second time in English despite that. The complainant said that her call was eventually transferred to the Poison Control Centre, where she was able to obtain service in French.

Corrective action taken by the institution: The director of the 911 Service will issue a reminder to the senior management of all Public Safety Answering Points (PSAPs) regarding their obligations to provide bilingual services and to ensure all staff review and follow existing procedures as they relate to the provision of service in both official languages. The members of the PSAP were notified of the situation and will review the PSAP's responsibilities under the New Brunswick Official Languages Policy and the NB 9-1-1 Operational Procedures Directives.

Recommendations:

- That the institution develop appropriate language tools and make them readily accessible to employees who make an active offer of service but are unable to serve clients in their language of choice such that clients can be informed, in their language of choice, that an employee with the required language skills will look after them as soon as possible.
- That the Deputy Minister of Public Safety bring this matter before the Deputy Ministers Committee on Official Languages for discussion purposes.

Institution: Efficiency NB, Enerplan Consultants Ltd.

Complaint summary: The complainant contacted Enerplan Consultants Ltd., a company that provides home energy evaluations under the New Brunswick Existing Homes Energy Efficiency Upgrades Program. This program is the responsibility of Efficiency NB. When the complainant contacted the company, the person she spoke with was unable to communicate with her in French or to ensure that service in French was offered to her as soon as possible. She was informed that there was no evaluator who could serve her in the language of her choice at that time.

Corrective action taken by the institution: The institution told us that it had contacted the president of Enerplan Consultants Ltd. to inform him of the situation. He assured the institution that such a situation would not occur again. Since the tendering process for the EnerGuide home energy evaluation program was being prepared for the next fiscal year, the institution assured us that it would include a specific clause requiring compliance with the provisions of the *OLA*.

Institution: Department of Family and Community Services

Complaint summary: The complainant alleged that he had gone to the former Pointe-Verte post office, which now houses the offices of Family and Community Services. According to the complainant, a unilingual English poster from that department was posted inside the building.

Corrective action taken by the institution: The office staff will ensure that the bilingual posters prepared through the Provincial Foster Family Program will be displayed in the FCS offices along with any regional materials they display. All employees will be reminded of the full range of their obligations under the *OLA* in order to ensure that all documents intended for public distribution or display will be created in a bilingual format.

Recommendation:

- That the institution develop monitoring mechanisms and assign staff considered appropriate to check, on an ad hoc basis, the availability of all materials and communications intended for the general public at those offices and demonstrate vigilance such that the necessary action is taken to address any deficiency as soon as possible.

Institution: Department of Justice and Consumer Affairs, Credit Unions, Cooperatives and Trust Companies Branch

Complaint summary: The complainant alleges that the sender's address on an envelope he received from the Branch was in English only.

Corrective action taken by the institution: The institution told us that a reminder had been issued to staff members concerning their obligation under the *OLA* to use both official languages when they come into contact with a client and the official language chosen by the client for all subsequent communications. Also, the institution told us that, from now on, all return address labels will have to be printed in both official languages.

Institution: Atlantic Health Sciences Corporation, Saint John Regional Hospital

Complaint summary: The complainant went to the emergency department at the Saint John Regional Hospital. When he spoke in French to the nurse at the triage station to explain his son's condition, she replied in approximate French "Je ne parle pas français" and said in English that there was no other nurse available at that time to serve him in French. The complainant then spoke English with the nurse given the urgency of the situation. The complainant next went to the admissions desk where he spoke English since the nurse at the triage station had already told him there was no one available to serve him in French.

Corrective action taken by the institution: The institution plans to recruit a bilingual candidate for a position at the emergency department admissions desk, provide active offer workshops for staff, offer employees an electronic training program on active offer in February 2007, and make every possible effort to recruit bilingual employees.

Recommendation:

- That the institution develop appropriate language tools and make them readily accessible to employees who make an active offer of service but are unable to serve clients in their language of choice such that clients can be informed, in their language of choice, that an employee with the required language skills will look after them as soon as possible.

Institution: Department of Post-Secondary Education, Training and Labour, New Brunswick Public Library Service (NBPLS)

Complaint summary: The complainant alleged a lack of computers equipped with a bilingual operating system and a multilingual keyboard at New Brunswick's public libraries, and more specifically at the Dieppe Public Library.

Corrective action taken by the institution: The NBPLS information technology and systems unit will enable users to opt to use the computers in the official language of their choice at all of the province's libraries. MUI mutilingual software will be installed on at least one public computer in each public library in the province in 2007. A provincial memo was sent to library managers and directors informing them that, in 2007, all libraries will have to install a multilingual keyboard and multilingual user interface (Microsoft MUI) on at least

one computer intended for the public. A new standard will require that all new computers intended for the public be equipped with the Microsoft MUI interface and, if the public's reaction is favourable during the trial period, the recommended multilingual keyboard.

Following this complaint, the NBPLS installed three computers with a multilingual operating system, one of which has a new multilingual keyboard. The Dieppe Public Library will receive five new computers with a multilingual operating system and a multilingual keyboard.

Institution: Legislative Assembly of New Brunswick

Complaint summary: The complainants alleged that they were in the committee room and the basement of the Legislative Assembly building to watch the swearing in of the new government, its MLAs and cabinet ministers, and the Premier. According to the complainants, a commissionaire on duty provided instructions to be followed in case of fire but in English only. A member of the audience who noticed this repeated the instructions in French in view of their importance.

The complainants further alleged that, during the French-language speeches given during the ceremony (broadcast on a giant screen in the room where the complainants were), the English simultaneous interpretation prevented them from hearing the voices of the persons speaking French.

Corrective action taken by the institution: The Clerk of the Legislative Assembly told us that she had made a commitment to step up training efforts aimed at the members of the Corps of Commissionaires who are permanent employees at the Legislative Assembly. They have been informed of the need for active offer of service and communication with the public in both official languages.

Recommendations:

- That, when planning and organizing events of this scope, the institution reassess the available options, including any technical developments, and implement measures designed to enable it to address any deficiencies identified during that investigation and ensure that all members of the public are able to enjoy the ceremony in the language of their choice and receive service of equal quality.
- That the institution make an effort to educate all staff members about their obligations under the *OLA* and the principles underlying it with the help of a clear policy and a comprehensive training program.

Institution: Department of Justice and Consumer Affairs

Complaint summary: The complainant alleged that, when he phoned the New Brunswick Court of Appeal during the week of July 10, 2006, to speak with the court Registrar, the Registrar was absent. His call was transferred to the Deputy Registrar. The complainant alleged that he had insisted on speaking French with her but that she had replied in English only. He further alleged that he had to wait on the line while a secretary provided interpretation services for his conversation with the Deputy Registrar.

Corrective action taken by the institution: To avoid similar situations in the future, the Registrar's office will develop an action plan that will be implemented when staff members, including the Registrar, are away on vacation. Staff members will know in advance whom to contact for assistance if it is required. The office realizes the importance of having someone with the necessary legal knowledge available to answer questions in both official languages and will ensure coverage is provided in the future. They have already explored options and expect they will be able to rely on the Regional Director and the Legal Officer of Court Services in Fredericton to address any legal issues in both official languages when the Registrar is out of the office for a significant period of time.

Institution: Department of Family and Community Services

Complaint summary: The complainant alleged that the quality of French in the Social Assistance Policy Manual – Family and Community Services (November 2006 edition) was deficient because the manual contained several errors in syntax and grammar. The manual is posted on the Department's website and is available to the general public. In addition, during our own research, we identified a few similar examples, which could call into question the quality of the French version of the manual as a whole or, at the very least, of the Department's website directing Internet users to the said manual.

Corrective action taken by the institution: The institution has taken the following corrective measures to rectify the situation and ensure that future program information is posted and available in both official languages:

- The Housing and Income Support Branch has corrected the typographical error and the syntagm on the institution's website.
- In an effort to identify and correct any existing errors in the on-line policy manual, the Housing and Income Support Branch, with the assistance of the Translation Bureau, will examine the content of the entire manual.
- The Housing and Income Support Branch will also ensure that any future changes to the Social Assistance Policy manual will follow a process where Branch employees revise all documentation for typographical or contextual errors prior to its placement on the institution's website. The documentation will also be sent to regional contacts for their review and feedback.
- The institution will establish a process that will require employees to revise all documentation intended for the public. That measure will ensure that all documents accessible to the public in a bilingual format are free of grammatical and typographical errors that would affect the language of the document.

Institution: Department of Public Safety

Complaint summary: The complainant alleged that he was stopped on December 14, 2006, around 8:15 in the morning, by Public Safety officers who were conducting a road check on Route 8, on the way into the municipality of Miramichi. When the officer came to the window of her car, the complainant started the conversation by saying in French that she knew why she had been stopped. The officer then looked at her and mumbled that he did not speak French. According to the complainant, he made a sign that he would find someone who spoke French. A second officer arrived about 10 minutes later, and said to her, in French, that the other officer was looking after her ticket. He left a few seconds after that brief exchange. When the two officers went back to her window 15 or 20 minutes later to give her her ticket, the complainant told them that she was 20 minutes late for work and did not understand why she had had to wait so long.

Corrective action taken by the institution: The first officer who spoke to the complainant was reminded of his obligation to make an active offer of service in both official languages. In addition, a reminder will be issued to all staff of the Commercial Vehicle Enforcement Unit that they must make an active offer of service in accordance with the *OLA* and the related policy. Also, the officer in question was reminded that tickets must be completed entirely in the language of the person's choice.

Institution: Department of Post-Secondary Education, Training and Labour

Complaint summary: The complainant alleged that she had received a letter from the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour regarding the updating of information in the 2006 Directory of Labour Organizations in New Brunswick. According to the complainant, the quality of the French version of the letter was terrible. She had contacted the Department in question the year before so that it could correct the French text, but it would appear that the institution had not acted on her request.

Corrective action taken by the institution: The Department acknowledged that it had been made aware of errors in the form letter in 2006 and said that it had taken the necessary steps at that time to have the letter corrected. However, the incorrect version had not been deleted from the database, and it was inadvertently sent out. The Industrial Relations Branch has assured the Department that all future correspondence will be reviewed by staff prior to being mailed.

Results of the Investigation into the Language of Court Decisions, Orders and Judgments

Following the filing of a complaint by the Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick (AJEFNB) in October, 2003, the Office of the Commissioner of Official Languages began an investigation into whether the province's courts were adhering to section 24 of the *Official Languages Act* which prescribes that "any final decision, order or judgment of any court, including any reasons given therefore and summaries, shall be published in both official languages where (a) it determines a question of law of interest or importance to the general public, or (b) the proceedings leading to its issuance were conducted in whole or in part in both official languages."

The complainant's interpretation of "shall be published in both official languages" was that the decisions, orders or judgments of a court are to be available in both languages simultaneously prior to being distributed. This interpretation is based on section 24(2) of the *OLA* which states that only in extraordinary circumstances could a court publish its decision first in one language, then in the other as well as on the Court of Appeal's practice for dealing with its own decisions.

The complainant also pointed out, and the Commissioner's investigation confirmed, that the province of New Brunswick seemed to have no policy for determining which decisions, orders or judgments merited translation within the meaning of section 24.

As for the interpretation of "published," the Department of Justice informed the Commissioner that it meant the moment the decision, order or judgment was printed in New Brunswick Reports, a compilation of the province's court decisions produced by Maritime Law Book, a privately-owned company located in Fredericton which acts as the provincial government's official editor. The Commissioner could find no basis for this interpretation in the case law provided by the Department of Justice.

The Commissioner's investigation also revealed that the Department of Justice had delegated the responsibility of deciding which decisions should be translated to the staff of Maritime Law Book. This meant that anyone wanting to read a translation of a court decision written in English, for instance, would have to wait until the decision was published in New Brunswick Reports before being able to read it in French and then, as of January, 2005, only if the staff at Maritime Law Book deemed the decision worthy of translation.

The only exception to this state of affairs was the New Brunswick Court of Appeal. In the case of *Town of Caraquet v. New Brunswick (Minister of Health and Wellness)*, the Honourable Chief Justice Ernest Drapeau declared that a decision is considered published within the meaning of the *OLA* when it is filed with the Office of the Registrar. He added that the decision in the case at hand would be published as soon as it had been translated into the other official language. For the Court of Appeal, then, the duty implied by the *OLA* was clear:

Final decisions, orders or judgments are translated immediately then filed with the Office of the Registrar in both official languages.

Following his investigation, the Commissioner concluded that the Department of Justice's interpretation of the *OLA* with regard to the language of final court decisions, orders or judgments did not respect the public's right to receive an equal level of service in the official language of choice. Since most decisions, orders or judgments issued by New Brunswick courts are in English, the complainant suggested and the Commissioner agreed that this put francophones at a significant disadvantage.

The Commissioner therefore recommended that the Department of Justice consult immediately with all stakeholders in order to create a policy for the translation and availability of final court decisions, orders or judgments that is in conformity with the *OLA* and its principles and that, once the consultation is complete, steps be taken immediately to enact the policy. The Commissioner also recommended that such a policy be similar to the one adopted by the New Brunswick Court of Appeal.

Further, the Commissioner recommended that the Department of Justice take steps as soon as possible to ensure that all the decisions that appear in New Brunswick Reports (bound edition or other) be published in both official languages.

Finally, the Commissioner recommended that, if the Department does not agree with his interpretation of the term "publish," that it take the necessary steps to have the matter referred to the New Brunswick Court of Appeal as soon as possible.

As of the end of the fiscal year, the Commissioner is disappointed to report that he has received no official response from the Department of Justice regarding this issue.

NB Liquor: Concerns Regarding Service in Both Official Languages

Pursuant to section 43 (10) of the *Official Languages Act*, the Commissioner initiated an investigation into whether NB Liquor, a provincial institution that is subject to the *OLA*, was providing its customers with service in both official languages. Visits to various NB Liquor outlets confirmed a lack of active offer of services in both official languages by the employees and that they spoke to the customers in English only. This happened even when it was clear that a client was francophone, since it occurred even when one spoke in French with within earshot of the cashier.

After receiving a Notice of Investigation, NB Liquor did not contest the Commissioner's findings and offered no explanation for the lack of conformity with the *OLA*. The institution did, however, explain that there were plans underway to educate managers and employees on the importance of active offer, to have bilingual employees wear pins announcing clearly that they are able to serve the public in the language of choice and to post signage indicating that service is available in both English and French. The institution went on to say that it would be updating its employee manual and that it would continue its efforts to recruit bilingual staff as well as offer second language training for its current employees. Finally, NB Liquor assured the Commissioner that official languages would be part of the following fiscal year's strategic planning process.

Following this exchange of information, the Commissioner made the following recommendations:

- That NB Liquor evaluate its delivery of services in both official languages across the province;
- That NB Liquor act on ways it can best comply with its obligations under the *OLA*;
- That NB Liquor adopt a strategic plan including concrete measures aimed at ensuring the delivery of services in both official languages as is required by the *OLA*;

- That NB Liquor ensures that this plan is understood by managers and employees alike and that they know that they absolutely must conform to it;
- That NB Liquor provide its employees (especially those who routinely deal with the public) with appropriate language tools;
- That NB Liquor adopt a spot-checking system to verify whether services and communication at all levels of its organization conform to the requirements of the *OLA* and that, when there is a problem, it take whatever steps necessary to remedy the situation as quickly as possible.

Congratulations!

The Office of the Commissioner has received several complaints from New Brunswickers frustrated at having to continually re-state their language of choice after being admitted to a hospital for treatment. These complainants felt that once they made their choice of official language clear upon admission to the hospital, they should not have had to repeat it again and again as they received care in different parts of the institution. The Commissioner agreed but also recognized the challenges faced by the health authorities with a small number of bilingual staff relative to some others in the province. That is why he was so delighted with the Miramichi Regional Health Authority's decision to display the official language of choice on patient identification bracelets as part of its Patient Safety Initiative. In a memo to staff, Official Languages Coordinator Marc Savoie explained that by reducing the patient's need to reaffirm his or her language of choice when being transferred from one department to another, the potential for cross-cultural miscommunication would be reduced thereby "increasing the likelihood of improving health outcomes." *Bravo!*

Conclusion

The Office of the Commissioner investigated more complaints during the 2006-2007 fiscal year than it did in the previous year. The Commissioner attributes this increase to the fact that New Brunswickers have become more familiar with both his Office and his mandate. This familiarity is thanks in large part to the many promotional activities the Commissioner has undertaken since his Office opened in 2003.

CHAPTER THREE

DEALINGS WITH INSTITUTIONS

The Commissioner of Official Languages, like the Ombudsman, is appointed by a government authority that guarantees his independence. The Office of the Commissioner of Official Languages investigates when a complaint targets a government department or institution. The Commissioner can make recommendations but he cannot impose solutions. Rather, his role is that of a mediator and conciliator: He engages in discussions with the institution in question to ensure that it manages to meet its obligations with regard to official languages. Below are the matters in which the Office of the Commissioner of Official Languages became involved in 2006-2007.

Department of Health

The activities of the Department of Health are of tremendous significance to New Brunswickers. In its 2004-2008 *Provincial Health Plan*, the Department of Health acknowledged its obligations under the *Official Languages Act* by stating that health services must be provided in the official language of choice in order to ensure "that vital health services are truly accessible to all of the people of New Brunswick." As stated in the *Provincial Health Plan*, the province's vision for health care in New Brunswick is as follows:

A single, integrated provincial health care system that is patient-focused and community-based, providing health services in the official language of choice at a cost New Brunswickers can afford.

Indeed, the *OLA* provides that while health establishments are free to adopt a language of operations, they must serve members of the public in the official language of their choice. This guarantee of equal access must be reflected in the availability of the service sought, which is to be prompt, courteous, and delivered in the language of the request without undue transfers or waiting caused by the exercise of the choice of language preferred by the patient.

Providing New Brunswickers with equal access to health care in their language of choice has been a challenge for some regional health authorities. What follows is an overview of health-related files with which the Commissioner was involved in 2006-2007.

Proposed Health Care Reform

During the Fall of 2006, many groups representing Francophones in the province expressed concern when Health Minister Michael Murphy spoke of his intention to examine all aspects of health care governance and structure and to make substantial reforms affecting non-clinical services in order to reduce costs. The fear was heightened by an unfounded rumour that the reform would result in the rationalization of the current regional health authorities into three, one Anglophone, one Francophone and one bilingual. Although Mr. Murphy and Premier Shawn Graham flatly denied the rumour, the suspicion expressed regarding anticipated changes to the health care system spoke volumes about the widespread anxiety among Francophones regarding the province's ability and desire to respect their right to equal access to health care in the official language of their choice.

In a January 25, 2007, letter to Mr. Murphy, the Commissioner wrote that while there is no question as to the merit of sound public financial management, appropriate measures must be taken to prevent that process from occurring to the detriment of the principles and objectives that underlie the *OLA*, which seeks to advance the real equality of New Brunswick's two official language communities.

Further, the Commissioner wrote that while he was pleased that the rumour regarding the establishment of a bilingual health authority had been quashed, he felt it important that, in developing the province's health care reform, the Minister ensure "that the decision-making parameters are broad enough to take into consideration the aspirations of the Francophone minority to advance toward real equality in its access to health services of equal quality."

On February 26, 2007, the Department of Health announced "Dialogue Santé" forums for the Acadian Peninsula. The series of three forums, to take place throughout spring 2007, are to be hosted by the Associate Deputy Minister of Health Andrée Robichaud. Ms. Robichaud was appointed in November, 2006 to make recommendations to government on the provision of health care services in francophone communities, with a special emphasis on the Acadian Peninsula.

According to Mr. Murphy, the forums will provide residents with the opportunity to share with government their views on the provision of health care on the Acadian Peninsula. "The process will be about listening – we will be listening to what the people of the Acadian Peninsula think about what their health needs are and the health care services they have now," said the Minister in a news release announcing the forums. "And we will be listening to what they think is needed in this region."

Mr. Murphy said that 135 people, including community representatives, municipal leaders, health professionals and administrators, and representatives from the Peninsula's academic community will be invited to take part in the forums. The Minister added that the results of the dialogue will help inform government as it develops a new Provincial Health Plan.

The Commissioner of Official Languages welcomes this consultation with the residents of the Acadian Peninsula and will watch the process – as well as its consequences on the health care system – with great interest.

Patients' Medical Records: Should they be available in the Language of Choice?

From time to time, health authorities in New Brunswick receive requests from patients for copies of their medical records. These requests are made for a variety of reasons but most often because the patients require follow-up or related care from another health authority. For example, a patient who received initial care in one health authority may need to consult a specialist in another health authority and therefore request a copy of his or her medical records so as to ensure proper continuity of care. A patient's right to access his or her medical records is guaranteed by New Brunswick's *Right to Information Act*. However, section 4(3) of this Act states that: "Where a request for information is granted, the information shall only be provided in the language or languages in which it was made." Further, the section 10.9(2) of the province's Archives Act state thats: "Where a request to inspect a public record is granted, the public record shall only be provided in the language or languages in which it is made."

Since the beginning of his mandate, the Commissioner has received complaints from New Brunswickers who had obtained copies of their medical records but had been unable to convince the health authority to translate those records into the other official language. It is easy to see why a patient whose medical records are in French, for example, but who has been referred to an Anglophone specialist who cannot read them would request that those records be translated. What is less clear, however, is whether health authorities are under a legal obligation to provide such a translation.

The *Official Languages Act* provides that every health establishment must serve members of the public in the official language of choice. However, the *OLA* also allows a health establishment to adopt a language of operations and it is the Commissioner's understanding that this permission was granted in part to ensure that patient records could be maintained and shared efficiently and accurately among the health professionals within the establishment. The primary purpose of maintaining charts and records is for the use of

health professionals and these records are generally not kept to inform patients directly of the procedures and actions taken to treat them.

This state of affairs leads to a couple of interesting questions: Should the delivery of copies of patients' medical records or parts thereof to the patient or an authorized agent be considered a communication between the institution and the member of the public within the meaning of the *OLA*? If it is, are there any factors that would justify derogating from the obligation to do so in the language of choice? In other words, does the *OLA* allow health authorities to adopt policies to the effect that they will not translate medical records?

Assuming there is an obligation to translate medical records, to whom does this responsibility fall? At least one health authority in the province has adopted a policy to the effect that it is not responsible for the translation of medical reports for the benefit of the patient. While we are not aware of the reasons that led to this policy, we can assume that efficiency and cost factors influenced the decision.

It almost goes without saying that New Brunswick's health care system often requires that patients travel from one health region to another in order to receive certain specialized treatments and that the desire to access care in the language of choice can often result in undue delays. In a January 19, 2005, letter to the Deputy Minister of Health regarding a complainant to whom this had happened, the Commissioner wrote that the issue of translating medical records had come up time and again during his meetings with health authority representatives and other health professionals since he was first appointed in April, 2003. He wrote that while everyone agreed that a solution must be found, there was no consensus as to what that solution might be. Some said that the responsibility of translating medical records belongs to the health authority that cared for the patient in the first place. Others believed it was the obligation of the health authority that received the patient for further treatment and still others thought that the Department should bear the cost of translating medical records. The Commissioner wrote further that the Department needed to study this issue in order to find a solution that would spare others the unreasonable delay suffered by the complainant and to ensure that all New Brunswickers had equal access to health care of equal quality.

In February, 2007, the Commissioner wrote to the Deputy Minister of Health regarding another complaint and again explained that while there are many principles at play when one considers language rights as they relate to medical records, "the challenge is to reconcile them in order to be able to provide the most efficient service while ensuring that people's fundamental rights are respected. In some situations, the determination is not necessarily obvious and requires a full analysis of all issues. This is one of those situations... That is why we need to hear from your institution on this matter before completing our review" The Commissioner ended his letter by repeating his view that the Department of Health must study the question and come up with clear policy guidelines that comply with the *OLA* in order to ensure that patients' rights are respected and that health authority staff know what is expected of them.

While there are indeed many factors to consider, the Commissioner considers the argument for translating medical records to be especially compelling within the context of continuity of care, in other words when providing the records in the language of choice makes the patient's continued treatment more efficient and a positive outcome more probable.

It's important to note that doctors themselves are independent of government and therefore have no obligations under the *OLA*. Regional health authorities, however, are government institutions and must comply with the linguistic obligations imposed by the *OLA*. But while individual doctors do not have a legal obligation to provide patients with their medical records in the official language of choice, the New Brunswick College of Physicians and Surgeons and the New Brunswick Medical Society may want to study this issue as it can relate directly to the quality and the delivery of health care in this province.

Recommendation: That the Department of Health conduct an in-depth study in order to clarify its obligations under the Official Languages Act with regard to requests for the translation of medical records into the language of choice and to set out a clear policy addressing circumstances where medical records must be translated.

Official Languages Coordinators: Building a Productive Relationship

Official Languages Coordinators play a key role in ensuring that health establishments provide services of equal quality in the public's language of choice as they are intimately involved not only with developing and updating linguistic profiles but also in establishing a culture conducive to compliance with the *OLA*. A vital element of their role is to assist the institution in cooperating with investigations by the Office of the Commissioner of Official Languages. The Commissioner had noticed that there may have been some misunderstanding among some of the coordinators regarding his role and the way he conducts investigations. That is why he seized the opportunity, on March 15 and 16, 2006, to meet with official languages coordinators (several of whom were new to the job) from regional health authorities around the province to answer their questions and to discuss the challenges they face and share best practices – all in an effort cement a productive working relationship. The Commissioner also reviewed with the group a guide produced by the Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau Brunswick entitled *Delivery of Health Care Services in Both Official Languages: Let's See To It!*

The Commissioner felt that this working session was extremely fruitful and was impressed and energized by the dedication sh[illegible] by the official languages coordinators and their interest in making the goal of equa[illegible]ccess to quality health care a reality for all New Brunswickers.

River Valley Health Authority: A Collective Effort Is Needed

Since the beginning of his mandate in April, 2003, the Commissioner has received numerous complaints regarding the lack of service in both official languages as well as the lack of active offer of service in the language of choice at the River Valley Health Authority. Although the authority's leadership seemed to understand and accept the institution's obligations under the *Official Languages Act*, the number of complaints relative to other health authorities – thirty-one as of January, 2007 – indicated that this attitude had not filtered down to the front-line employees who actually dealt with the public.

While the Commissioner recognized that River Valley Health did not have as many bilingual employees as it needed when the *OLA* was proclaimed in 2002, he did not feel that this provided the authority with an excuse for failing to meet its legal obligations. However, through regular contact with the authority's President and CEO, the Commissioner understood that both the authority's board of directors and its official languages coordinator were sincere in their efforts to improve the situation.

The Commissioner met with River Valley Health's board of directors in January, 2007, and took the opportunity to drive home his message that the importance of offering service in the official language of choice is not being understood or accepted by all staff. The Commissioner explained that adhering to the *OLA* requires a collective effort involving everyone working within the institution and that quality care amounts to more than treating a patients' physical or mental ailments: It also includes an emotional element that addresses the vulnerability everyone feels when they are sick, injured or otherwise in need of medical assistance. When a patient is able to ask questions and get answers in his or her own language, the uneasiness or anxiousness they feel is alleviated somewhat because they don't have to bear the added weight imposed by the struggle to communicate.

Following the meeting, the authority's President and CEO reiterated his commitment to improving the situation and thanked the Commissioner for recognizing that despite the

ongoing problems, River Valley Health has made strides in terms of language training and raising awareness among staff of the importance of service in both official languages.

Since the meeting, the Commissioner has heard anecdotal evidence suggesting that the situation in the emergency rooms at both the Dr. Everett Chalmers Hospital in Fredericton and the Oromocto Public Hospital has improved, with triage nurses and other front-line staff making the active offer of service in both official languages. The Commissioner is hopeful that these positive signs are an indication of an upward trend for River Valley Health.

Congratulations! A New Official Languages Guide for Health Authorities

In early 2007, the Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick (SSMEFNB) produced a comprehensive guide called « Delivery of Health Care Services in Both Official Languages : Let's See To It ! » The Société's aim is to improve French services in the health and wellness sector across New Brunswick and it is made up of policy makers, community representatives, health care managers and health professionals. The Société is a non-profit organization funded by Health Canada.

Created with input from the official language coordinators in the regional health authorities and the Department of Health, the bilingual guide offers helpful definitions of concepts such as *services of equal quality* and *active offer* as well as strategies and best practices for the active and continuous provision of services in both official languages. This helpful resource will be distributed to health authority managers throughout the province.

The Commissioner applauds this initiative and wishes the Société well in its efforts to improve on the provision of equal access to quality health care in New Brunswick.

The New Brunswick Medical Training Centre

A new French-language medical school in Moncton – the first of its kind in the province – opened its doors in September, 2006. Students and 18 new faculty members for the 4-year program were recruited in a unique partnership between Université de Moncton and Université de Sherbrooke in Quebec. The Université de Sherbrooke provides the medical curriculum and grants the degree, but the teaching is done at facilities in Moncton, allowing potential New Brunswick doctors to train in their home province. The Georges Dumont Hospital in Moncton is the affiliated teaching hospital.

The Commissioner welcomes the creation of this new program and believes that by training more French-speaking doctors in the province, the New Brunswick Medical Training Centre will contribute greatly to the province's ability to provide equal access to quality health care for all New Brunswickers.

Automated Voice-Mail System: The Province isn't getting the Message

On several occasions during his mandate, the Commissioner looked into the matter of voice mail used by the staff of various government departments and agencies. Use of this means of communication is governed by the same *Official Languages Act* provisions as all other forms of communication with the public, and institutions are responsible for ensuring that members of the public can communicate with them and receive services in the official language of their choice. This means that voice-mail messages must be bilingual in order to comply with the *OLA*. This obligation is reflected in the province's Administrative Policies AD-2919 *Language of Service Policy and Guidelines* and AD-1607 *Use of Voice Mail.*

While the Commissioner has made some recommendations regarding the need to ensure that voice mail is fully consistent with the provisions of the *OLA*, he has noted particular problems with the use of the automated voice mail system offered by the Aliant telephone company.

Indeed, when government employees choose this "standard greeting" system for their telephones instead of leaving a personalized bilingual message, callers are unable to choose a language in which to receive the usual instructions for leaving a message after the tone. After doing some checking, the Office of the Commissioner found that there appear to be some technological limitations preventing Aliant from offering callers the opportunity to choose a language in such cases. As a result, these callers are greeted by Aliant's automated English-only message, contrary to the provisions of the *OLA*.

The Commissioner shared this problem with the administrative heads of all provincial government departments and institutions so that appropriate instructions could be issued to staff in order to prevent such situations from giving rise to further complaints of non-compliance with the *OLA*. He also suggested that departments and institutions seek ongoing support and advice from the Voice Services section of the Department of Supply and Services to ensure that their telephone systems operate in accordance with the province's established policies. Finally, the Commissioner encouraged the provincial government, through the Department of Supply and Services, to enter into discussions with Aliant to explore the possibility of adapting its automated voice mail service to the New Brunswick reality.

Abolition of the Federal Court Challenges Program

In the Fall of 2006, the federal government decided to abolish the Court Challenges Program, a national non-profit organization which was set up in 1994 to provide financial assistance for important court cases that advance language and equality rights guaranteed under Canada's Constitution. In a news release issued shortly after the controversial move, the Commissioner added his voice to those expressing surprise and great disappointment at the announcement. "Use of the courts over the past few decades in the area of language rights, in New Brunswick and throughout the country, has represented a tool for the protection and promotion of language rights that has been favourable to the development of minority official-language communities," he said. "The Court Challenges Program has made it possible for numerous cases to be brought before the courts. Without that program, we would not have benefited from decisions that unquestionably contributed to our advancement at a remarkable pace and with remarkable vigour."

The Commissioner added that federal and provincial legislation and the actions of our governments cannot be contrary to the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, and therefore citizens who feel that a particular measure violates the wording of the *Charter* or the principles that inspire it are entitled to ask the courts to step in. In the Commissioner's view, it is absolutely essential in a democracy that citizens are offered easy, unhindered access to the courts. Since the often high costs of legal proceedings involving issues of constitutional law prevent many people or groups from initiating legal proceedings, the Court Challenges Program was a necessary tool in the safeguarding of our democracy. As for the Commissioner's own activities, section 43(18) allows complainants who are not satisfied with the resolution of a complaint to apply to The Court of Queen's Bench of New Brunswick for a remedy. The abolition of the court challenges program means that the Commissioner's powers of persuasion with regard to the implementation of his recommendations is reduced since uncooperative institutions are less likely to have to answer for their actions in court.

The Commissioner also wrote to Premier Shawn Graham urging him to intercede with Prime Minister Harper in an effort to have this alarming decision reversed and the program restored. The Premier emphasized his government's support of official language rights and said he had shared with Mr. Harper the anxiety of New Brunswickers regarding cutbacks to different programs.

Meanwhile, the Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada was preparing, in March 2007, an application for judicial review of the decision to abolish the program. The application was to be filed with the Federal Court in April, 2007.

Recommendation: That the Province of New Brunswick keep close tabs on this issue and that it continue to lobby the federal government to have the decision to abolish the Court Challenges Program reversed and the program restored.

Wanted: A Language Portal for Provincial Civil Servants

Termium© is an on-line dictionary of some 3.5 million English and French terms that is maintained by the Government of Canada. It consists of terms, synonyms, acronyms, definitions, phraseology units, examples of usage and observations in a wide variety of fields such as administration, science and informatics. Termium© is also a writing assistance tool to obtain guidance on questions of style and usage in both official languages.

In his 2005-2006 annual report, the Commissioner wrote that use of the minority language and the opportunity for bilingual Anglophone civil servants to use French in their workplaces should be encouraged and suggested that work tools such as dictionaries, the standardized Canadian multilingual keyboard and Termium© be made available for those who have to write in French or English. While Termium© has been made available free of charge to provincial government translation and terminology services, for instance, it is for the exclusive use of federal government employees. Anyone else who wishes to access Termium© must pay an institutional or a per-user fee.

While the federal government has been studying the feasibility of creating a Termium© portal that would be available to all Canadians, the Translation Bureau of the federal Department of Public Works and Government Services, which administers Termium©, has been unable to get the project out of the starting blocks due to a lack of financing.

The Commissioner has been working since 2004 to persuade the provincial government to lobby Ottawa for free access to Termium© for New Brunswick civil servants. He has also had numerous exchanges with the federal Translation Bureau and other decision-makers in Ottawa in a quest to achieve the same goal, so far without success.

Recommendation: That the province of New Brunswick commit to negotiate more aggressively with the federal Department of Public Works and Government Services in order to obtain free access to Termium© for all its employees.

Rural Communities: Caught In a Legal Void

In January, 2007, the Office of the Commissioner received a complaint against a rural community regarding a lack of service in both official languages. The Commissioner's first step was to determine whether a rural community is considered a "municipality" within the context of the *Official Languages Act*. Section 1 of the *OLA* provides that "municipality" means a municipality within the meaning of section 1 of the *Municipalities Act*:

> *"municipality" means a city, town or village;*

Since this definition does not apply to rural communities and that they are therefore not subject to the *OLA*, the Commissioner informed the complainant that he did not have the mandate to investigate his complaint. He also informed the complainant that this legal void should be addressed through legislative means. To this end, the Commissioner sent a copy of the complaint to the Premier, asking that the issue be examined and addressed. The Premier responded on March 1, agreeing that the issue was an important one and that he had referred it to the Committee of Deputy Ministers on Official Languages.

RCMP and the Official Languages Act

Following the Federal Court of Appeal decision in *Canada v. Soci´t´ des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc.* described in Chapter 1 of this report, there was confusion caused by erroneous media reports that assumed the RCMP, when acting as a provincial or municipal police force, is not subject to New Brunswick's *Official Languages Act*. This confusion is frustrating but, perhaps, understandable given that the facts that led to the Federal Court of Appeal decision occurred in 2000 and therefore could not be considered through the prism of the *OLA*, which was only adopted in 2002.

In June, 2006, the Commissioner released a statement which attempted to clarify the situation:

> *"The* Official Languages Act *states clearly that members of the public have the right, when communicating with a peace officer, to receive service in the official language of their choice and must be informed of that right. This right is in no way modified or diminished by the recent Federal Court of Appeal decision... When acting on behalf of the province under the Provincial Police Services Agreement, an RCMP officer is a peace officer subject to the obligations set out in the* Official Languages Act. *As such, the officer, when communicating with members of the public, must inform them of their right to receive service in the official language of their choice and must respect that choice. If the officer is unable to provide service in the official language chosen, he or she shall take whatever measures are necessary, within a reasonable time, to ensure compliance with the choice made."*

Through earlier discussions with both the provincial government and the commanding officer of the RCMP's "J" Division, the Commissioner had learned that, after the adoption of the *OLA* in 2002, the province had contacted the RCMP to inform it of its official language obligations and that the RCMP had responded by assuring the province that it was fully committed to meeting the requirements of the Act. The Commissioner had also been informed that not only does the RCMP undertake to work in conformity with the *OLA*, a significant number of its New Brunswick members are bilingual. Indeed, "J" Division's 2004-2005 annual report confirms to the general public that the RCMP is committed to complying with the *OLA* and that it considers the provision of bilingual services in all regions of New Brunswick to be essential to ensuring effective policing services.

In his June statement, the Commissioner suggested that a clear, specific clause outlining this commitment by the RCMP be added to the Provincial Police Services Agreement which sets out the relationship between the province and the federal force.

In February, 2007, following several more erroneous media reports, the Commissioner wrote the Minister of Public Safety and "J" Division's Commanding Officer suggesting that, as there is no debate between the province and the RCMP on the fact that the RCMP must adhere to the *OLA*, they should launch an information campaign that explains clearly the RCMP's linguistic obligations as well as the public's right to be served in the official language of choice. Both the Minister and the Commanding Officer of "J" Division responded to the Commissioner's suggestion by assuring him that they intend to adopt communication strategies to clarify how the RCMP responds to the needs of citizens as prescribed by the *OLA*.

Recommendation: That the government of New Brunswick and the RCMP embark, either separately or cooperatively, on an information campaign to inform New Brunswickers of the RCMP's obligations pursuant to the OLA.

Interdepartmental Committee on Toponymy

In the fall of 2006, the provincial government created the Interdepartmental Committee on Toponymy within the Department of Wellness, Culture and Sport. The Committee, comprised of civil servants from various departments and agencies, was created for the purpose of discussing naming issues and preoccupations within the Government of New Brunswick.

As the New Brunswick records on the Gazetteer of Canada (a reference containing the correct name and specific location of geographical areas in Canada) have not been kept current for some time, the Committee plans to address and update these records appropriately.

In March, 2007, the Committee sent out a memo to several departments in an effort to gather the naming information and decisions from provincial departments and agencies which have legislated naming authority of place names that appear in the Gazetteer of Canada.

The Commissioner, who was invited to observe the Committee's first meeting, welcomes this initiative. As his mandate requires him to promote the advancement of New Brunswick's two official languages, the Commissioner is very interested in the prospect of creating a complete and correct listing of the province's place names and geographical features as they can have a substantial impact on various factors such as 911 service, transportation, mail delivery and tourism.

In his 2004-2005 annual report, the Commissioner had recommended that the province establish a language planning board to advise government with regard to toponymy and implementing government language policies and standards, among other things. That is why he is very pleased to see the province take on this project which, as he understands it, seeks to create a toponymy system based on input from specialists and interested parties both inside and outside government. Indeed, the Commissioner has met with many knowledgeable New Brunswickers, who would be eager to contribute to such an important project.

CHAPTER FOUR

PROMOTING THE ADVANCEMENT OF ENGLISH AND FRENCH IN THE PROVINCE AND ADVANCING THE EQUALITY OF STATUS AND USE OF ENGLISH AND FRENCH

The purpose of this chapter is to inform the Legislative Assembly of the activities undertaken by the Commissioner of Official Languages to advance the use of English and French in the province.

The Commissioner's General Philosophy on Promotion

The Commissioner views his mandate to promote official languages as being comprised of three important components: promoting the *Official Languages Act*, celebrating achievements in the area of language, and helping to advance the equality of status and use of English and French.

The Office of the Commissioner of Official Languages has established general parameters for the promotion of programs he chooses to undertake. These include programs aimed at promoting the official language communities and the two official languages, bringing the two linguistic communities closer together, promoting the equality of status and use of the two languages, encouraging people to assert themselves in their language and recognize the importance of bilingualism and its benefits, creating a welcoming, inclusive environment for the minority linguistic community, and establishing partnerships in support of the objectives of the *OLA*.

The Office of the Commissioner of Official Languages wants to make citizens aware of their language rights and what they can do to secure them. Promotion is also undertaken in schools to inspire interest in the French language and pride in our province's linguistic heritage. The Commissioner also believes that an awareness of their linguistic rights can encourage young people to seek services in their official language of choice.

Lastly, the Commissioner believes that specific partnerships and projects with social, cultural and economic organizations will further the cause of official languages. He also advocates collaborative and productive relations between his office and government institutions for the purpose of introducing measures for implementing the *OLA*.

Business and Bilingualism

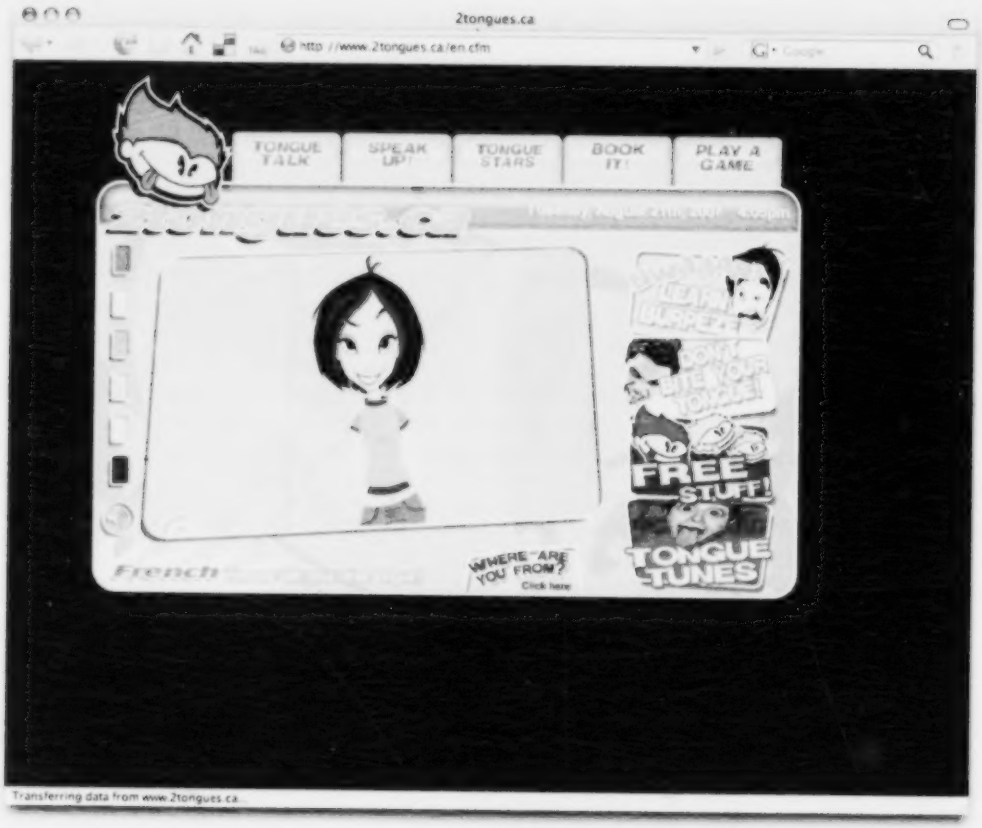
New Brunswick's *Official Languages Act* does not impose obligations on the private sector. As such, businesses are not obliged to serve the public in both official languages. However, in the Commissioner's experience, this has not prevented business people from doing so out of a sincere desire to provide their clients with quality service and to contribute to the development of their communities. Indeed, the private sector has been involved in several programs aimed at improving its bilingual offering. One such program is Avantage Saint John Advantage, a community development organization that supports bilingualism. Avantage Saint John Advantage has been successful because the business community assumed a leadership role from day one.

The Commissioner believes that there is much the private sector can contribute toward the advancement of both official languages in the province. If the province's business people, who play such a vital role in our communities, believe in and support the advancement of English and French, New Brunswick's status as a bilingual province will be of even greater value to its citizens. For this reason, the Commissioner decided, in 2006, to actively promote the concept of bilingualism in business, highlighting both its societal and economic benefits. He teamed up with Dialogue New Brunswick and Avantage Saint John Advantage to encourage business people throughout the province to enhance bilingualism within their operations. But while he is interested in inspiring an increase in bilingual service within the private sector, the Commissioner believes that such an evolution must be powered by business people themselves. In order for such an initiative to be successful, the business community must adopt it as its own. Only a business-to-business model can work.

In March, 2007, the Office of the Commissioner, Dialogue New Brunswick and Avantage Saint John Advantage organized a meeting of business representatives in the Restigouche area to discuss the idea of creating a program encouraging bilingualism in the private sector. The evening's theme was "Bilingualism Is My Business" and was attended by more than 30 guests who heard a presentation by Avantage Saint John Advantage and exchanged ideas on both the practical and philosophical aspects of doing business in both official languages. The Commissioner reminded everyone that the Chaleur region has demonstrated time and again that it is well-suited for such project, citing as an example how the area met the challenge of offering the 2003 Canada Winter Games in both official languages. There was much interest in the idea of launching a business-to-business awareness and incentive program that could eventually lead to a province-wide program. The Commissioner hopes to inspire similar interest among business people across the province during the coming year.

The Commissioner is grateful for the support his office has received for this project through the Canada/New Brunswick General Agreement on the Provision of French-Language Services.

2Tongues: A Groundbreaking Program for Young People



Early in his mandate, the Commissioner determined that there is a need to promote official languages among young people, particularly between the ages of 9 and 14, an age when young people are beginning to shape their opinions of the world and are eager to learn and experience new things. The 2tongues campaign is unique in that it is not a copy of anything else currently available to children in the target group. Indeed, the campaign adds to what is already being done in this regard in our province.

The Commissioner believes that the 2tongues campaign is the most strategic way to reach these young people with positive messages about linguistic equality, rights and pride. Indeed, the high number of visits to the 2tongues website and the keen interest it has inspired confirm this belief.

The goal of the 2tongues campaign is to communicate several messages to francophone and anglophone children between the ages of 9 and 14. These messages include:

- Whether you speak English or French, you can feel proud to live in a province where you can speak either or both;
- New Brunswick is a great place to live because our two linguistic groups make us unique;
- Learning the other official language is a good thing;
- Information on linguistic rights and the *Official Languages Act*.

The messages for French-speaking children are a bit different than those aimed at English-speaking children as the threat of assimilation is an ever-present fact of life for francophone youth. That is why ideas such as pride in the French language and heritage as well as special

features encouraging traffic on the French 2tantmieux side of the site are vital elements of the project.

With its partner, Razor Communications, a Moncton firm specializing in communicating with young people, the Office of the Commissioner researched how best to reach the children in the target age group. This research – as well as widely-held marketing principles – demonstrated that the "guerilla marketing" approach works very well with children in the target age group. This means that in order for messages to have an impact, children must "discover" the messages on their own as opposed to being preached to by an authority figure such as a teacher or parent. Young people in this age group have a very developed sense of what they like and they have little patience for being told what merits their interest. This was further confirmed by focus groups Razor conducted with anglophone and francophone children in the target group around the province.

With this knowledge, an innovative program was designed to first reach anglophone and francophone children in the target group through a "teaser campaign" during the summer of 2005 aimed at piquing their interest by directing them to the www.2tongues.ca/ www.2tantmieux.ca website where they were exposed to the above messages in a fun and stimulating way. The teaser campaign concentrated on distributing "cool" but inexpensive merchandise to young people in the target age group with incentives, such as contests and the promise of a free t-shirt, encouraging them to go to the 2tongues website. The Office of the Commissioner hired two university-aged students, armed them with Frisbees, stickers and temporary tattoos emblazoned with the 2tongues mascot and the web address. The two then criss-crossed the province on weekends during the months of August and September, wandering around water parks, beaches, malls – anywhere children in our target age group were liable to be. The young ambassadors would simply hand out the promotional items to kids. No mention was made about what the website contained or who was behind it.

The teaser campaign was an enormous success, resulting in thousands of hits to the 2tongues website as young people around the province were exposed to the message of linguistic pride and harmony.

The site itself is very innovative in two ways: Firstly, the site employs entertainment as a means to get the official languages messages across. This means that the children were much more receptive to absorbing the information because it is packaged in an exciting way and is communicated in age-appropriate terms they understand and appreciate. Secondly, the combination of site elements is very innovative as well. Visitors are greeted by a talking host and a one-of-a-kind "Burpeze" translator that they play with their friends. A poll, downloads, a Tongue Stars section where children nominate their bilingual idols and other cutting-edge elements such as games, e-cards and photo uploads are also unlike anything else ever produced for children in the province. The 2tongues site has been successful because it is constantly evolving through state-of-the-art tools and ideas.

As well, the 2tongues site has a viral component that has been very popular among its young visitors, encouraging them through contests and other incentives to send the site's link to their friends, thereby increasing the number of children who are exposed to its messages.

After the initial success of the 2005 launch, the Office of the Commissioner went ahead with a second promotional initiative. During the 2006-2007 school year, 10, 000 custom designed 2tongues wristbands were distributed to schools around the province. Provided to the schools at no cost, the wristbands could be used as fund-raisers if they wished. The response to this offer was overwhelming: More then 70 schools requested wristbands – a demand that outweighed the supply, requiring the Office of the Commissioner to perform a random draw to determine which schools would receive wristbands. As well, feedback from teachers, administrators, children and parents on the program and the new features on the 2tongues site was extremely positive.

As a result of this initiative, the 2tongues site saw almost 100,000 hits and over 4,400 unique visitors. In the first two months the wristbands were in circulation, the website saw a more than 300% increase in traffic compared to the same time period the previous year.

The Commissioner knows that the 2tongues campaign will have a sustainable impact because it will be a dynamic project that will continually evolve in ways that will best reach children in the target group as time goes by. This is a long-term project that will reap long-term benefits. The project will help ensure a continued progression toward linguistic pride and true harmony between our two linguistic groups by targeting the children who will one day lead our society. It is a tool that can be used to further develop the province's two linguistic communities.

The Commissioner is grateful for the support his office has received for this project from the Department of Intergovernmental Affairs and the Canada/New Brunswick General Agreement on the Provision of French-Language Services.

Professional Regulatory Bodies

In his 2005-2006 annual report, the Commissioner explained that his office continues to receive complaints about professional regulatory bodies in the province not abiding by the *Official Languages Act*. Under the *OLA*, the term "institution" means

> *"an institution of the Legislative Assembly or the Government of New Brunswick, the courts, any board, commission or council, or other body or office, established to perform a governmental function by or pursuant to an Act of the Legislature or by or under the authority of the Lieutenant-Governor in Council, a department of the Government of New Brunswick, a Crown corporation established by a or pursuant to an Act of the Legislature or any other body that is specified by an Act of the Legislature to be an agent of Her Majesty in right of the Province or to be subject to the direction of the Lieutenant-Governor in Council or a minister of the Crown."*

While professional regulatory bodies are created by an Act of the Legislature, it is unclear whether they should be considered institutions within the meaning of the *OLA*. Therefore, the Commissioner decided to study the matter and began by looking at the way these groups are established and operate on a daily basis. In his 2005-2006 annual report, the Commissioner recommended that the province clarify the obligations of professional regulatory bodies in New Brunswick and that there be discussions to determine these obligations. He added that, since these groups deal with the public on a regular basis, they should provide their services in both official languages.

In March 2006, the Commissioner sent letters to 37 professional regulatory bodies (created by an Act of the Legislature) advising them that his office would be contacting them later in the year in order to obtain information that might help him determine whether they should be subject to the *OLA*.

During the summer of 2006, the office of the Commissioner was able to survey 25 of the 37 professional regulatory bodies previously identified, whose members number anywhere from 14 to 9000. On average, the membership of these groups is roughly seventy percent English-speaking and thirty percent French-speaking. The survey revealed several other interesting facts:

- Most agreed that offering services to their members and the public in both official languages is important, if not essential. Most professional regulatory bodies are able to do so and those who struggle most often rely on the assistance of bilingual board or council members;
- Most employ an Executive Director. In some cases, this person is bilingual or is deemed fluent enough in the other language to respond to inquiries, either written or verbal.

- Most send all regular communications to their members in both official languages. However, some indicated that these communications are provided in the members' preferred language of choice rather than in a bilingual format.
- All of the professional regulatory bodies surveyed have an annual general meeting for their members. As well, some hold information and general meetings or seminars throughout the year when required;
- Only seven of the 25 professional regulatory bodies surveyed offer simultaneous translation during their annual general meetings, but most indicated that materials distributed to members are made available in both official languages. Twelve explained that while they do not offer simultaneous translation and that most business is conducted in English, every effort is made on site to accommodate requests to offer presentations in both official languages and to respond to questions in the language of choice of members. Six of the groups surveyed said their annual general meetings are conducted in English only;
- With respect to their translation needs, most out-source the bulk of their work to translation firms while day-to-day documents are translated in-house, if needed.

The professional regulatory bodies surveyed were also asked whether they would be interested in participating in a workshop or conference with other professional regulatory bodies in order to share information and best practices for offering services in both official languages. The majority of the representatives said they'd be very interested in such an opportunity.

The Commissioner believes the results of his survey demonstrate that professional regulatory bodies in the province have already succeeded in laying much of the groundwork for compliance with the *OLA*. He is therefore of the view that should the government choose to follow up on the recommendation contained in last year's annual report and consider professional regulatory bodies as government institutions, the evolution should be a relatively simple one for the groups concerned.

Interesting Cases

The Commissioner is sometimes asked to investigate matters that are not within his mandate. But while he is unable to make recommendations in such cases, he often uses them as opportunities to educate various groups on ways they can offer services in both official languages. What follows are a few such instances.

Organization concerned: Fundy Trail Development Authority Inc.

Complaint summary: The complainant alleged that, when he went to the Fundy Trail, he was greeted by an employee who was handing out maps in English only. He also alleged that the person working in the booth where French maps were available spoke only English.

Actions: While recognizing that this is a private organization and therefore not subject to the *OLA*, the Commissioner contacted the Executive Director of the Fundy Trail Development Authority to let him know the complainant's concerns, categorizing his intervention as promotional. At the same time, the Commissioner recognized and applauded the initiatives taken by this organization to create a welcoming atmosphere for citizens and visitors from both official language communities. In his reply to the Commissioner's letter, the organization's Executive Director mentioned the various bilingual services already provided by the group and outlined the problem caused by a lack of bilingual staff. He did state, however, that he would continue the efforts under way to offer as many bilingual services as possible.

Organization concerned: AIDS New Brunswick

Complaint summary: The complainant alleged that, when she phoned AIDS New Brunswick, the person who answered was a unilingual Anglophone. It was explained to her that the organization no longer had sufficient funding to hire a Francophone.

Actions: Recognizing the importance of this issue, the Commissioner, as part of his promotional mandate, wrote to the Executive Director of AIDS New Brunswick to let her know the complainant's concerns and impress upon her the scope of the problem.

Institution concerned: NB Power

Complaint summary: The complainant, an employee of NB Power, alleged that the manual and exam for a mandatory training session on safety organized by the company were not available in French.

Actions: Although this complaint relates to language of work, an area to which the *OLA* does not apply, the Commissioner took an interest in it because he is responsible for promoting the province's two official languages. He therefore sent a letter to the President and CEO of NB Power to let him know the complainant's concerns. A copy of that letter was sent to the Office of Human Resources, Official Languages and Workplace Equity Branch, the agency responsible for administrative directive AD-2919, *Language of Service Policy and Guidelines*. In return, NB Power's Official Languages Coordinator provided us with all the details surrounding the training session referred to by the complainant. She pointed out that, even though the company's safety manual was not available in French at the time of the workshop, the entire session was offered in both official languages. We were told that the complainant had been offered the assistance of a designated bilingual employee at the time of the exam but had refused. The following day, the complainant met with that employee, with whom he looked over all the changes made in the French version of the corporate safety manual. NB Power's Official Languages Coordinator added that the corporate safety manual would be available in both official languages shortly.

Official Languages Promotion through Third Parties

The Commissioner considers partnerships with other organizations working toward linguistic equality in our province to be a major element of his promotional mandate. The partnerships can take on different forms: In some cases, the Commissioner's staff lend their expertise to and work with other organizations on certain projects (as is the case with the Business and Bilingualism project mentioned earlier) and in other cases, the Office of the Commissioner will purchase promotional consideration in order to promote official languages. In the latter case, the Office of the Commissioner made financial contributions to the following groups during 2006-2007:

Le Centre communautaire Sainte-Anne

The Centre carried out a survey aimed at determining the level of bilingual service provided by businesses in the Fredericton region. The Commissioner is grateful for the support his office has received for this project through the Canada/New Brunswick General Agreement on the Provision of French-Language Services.

Avantage Miramichi Advantage

This new group hosted an information session for community leaders in the Miramichi featuring representatives from the well-established Avantage Saint John Advantage. The aim of both the Saint John group and the new Miramichi group is to promote the cultural and financial advantages for bilingualism. The Commissioner is grateful for the support his office has received for this project through the Canada/New Brunswick General Agreement on the Provision of French-Language Services.

French for the Future

The group had organized a conference scheduled for April 24, 2007, in Fredericton.

Northrop Frye International Literary Festival

The Office of the Commissioner participated in promoting the festival in schools and across the Moncton region.

2007 Royal Canadian Golf Association University/College Championship

The Office of the Commissioner assisted with the translation costs of materials such as players and coaches' kits, registration and welcome kits, the official tournament program and signage.

Canadian Student Leadership Conference

The Office of the Commissioner assisted with the translation costs for this bilingual event benefiting student leaders.

The Commissioner also wrote letters of support for other organizations seeking financing from third parties. During 2006-2007, he wrote letters of support for Canadian Parents for French as well as for Université de Moncton's Centre international d'apprentissage du français.

Promotional Program

A number of projects began in 2005-2006 under the promotional component of the Commissioner's mandate and continued in 2006-2007. The summaries of the following projects serve to illustrate the year-over-year continuity of work undertaken by his Office.

Pins and table-top signs

The Office of the Commissioner distributed "English-Français" and "Français-English" pins to merchants and other private-sector groups interested in promoting bilingual services. As well, table-top signs were produced and will be distributed as part of the Commissioner's Business and Bilingualism program. The Office of the Commissioner also produced "J'apprends le français" pins - which have been employed successfully elsewhere – for distribution to interested organizations or simply members of the public. The pins, which communicate that the wearer is learning French, are meant to encourage people who are learning French to speak without feeling self-conscious and to incite others around them to provide opportunities for the wearer to converse in French.

Raising Awareness among Members of the Legislative Assembly

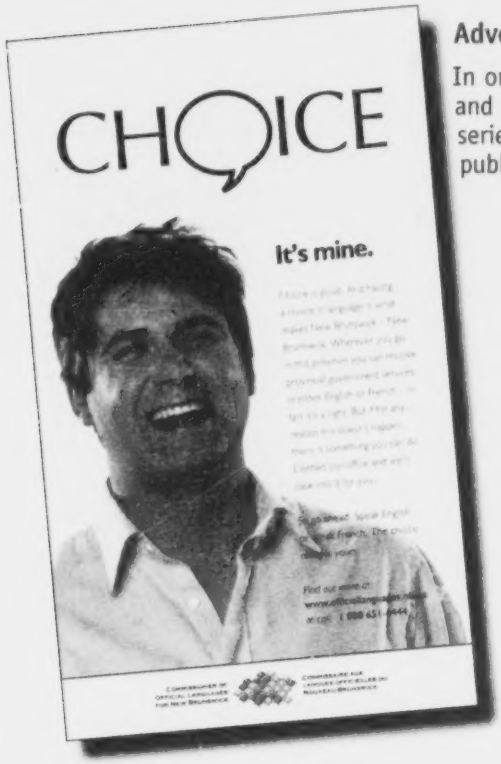
Following the provincial elections in September, 2006, the Commissioner sent a letter to all Members of the Legislative Assembly and to all new ministers articulating his message with respect to official languages and explaining how his office is run.

In the letter, the Commissioner shared his view that as elected representatives the MLA's have an important role to play with regard to the enforcement of the *Official Languages Act*, the advancement of both official languages and bilingualism, and the development of the province's linguistic communities. The Commissioner encouraged them to demonstrate their commitment and to make official languages a priority.

The Commissioner believes that New Brunswick's political parties should form official language committees within their organizations. Although political parties are not provincial institutions and therefore have no obligations pursuant to the *OLA*, any party with aspirations to govern the province must understand and promote language rights, and that begins with educating their members on the *OLA* and demonstrating that they consider language rights to be a fundamental part of New Brunswick's social fabric.

Intolerance in Sport

When racial slurs were leveled at Moncton Wildcats coach Ted Nolan during a Quebec Junior Major hockey game in Chicoutimi in 2005, the incident became a catalyst for a wider discussion on intolerance in sport. The problem is not a new one: French-speaking NHL players, for instance, have long been the target of intolerance. The Commissioner believes that, despite quality programs such as the Canadian Red Cross' Chill Out! workshop, organized sports can be a lightning rod for intolerance whether it's coming from teammates, parents or coaches and whether it involves race, religion, sex or language. The Commissioner met with Patrick Francis, Deputy Minister of Aboriginal Affairs for New Brunswick, and the two discussed the possibility of a joint awareness campaign. The idea will be pursued during the coming year.



Advertising Campaign in Provincial Newspapers

In order to raise public awareness of the Office of the Commissioner and of the language rights provided by the *Official Languages Act*, a series of advertisements in English and French were produced and published in newspapers and other publications across the province.

Television Advertising Campaign

The Office of the Commissioner produced a bilingual advertisement for broadcast on the Rogers TV Listing Channel in order to make the public aware of the Commissioner's mandate and to inform them of their language rights.

Heritage Week 2007

The Office of the Commissioner produced a teaser postcard to promote the 2tongues.ca website for young people. The postcard was inserted into more than 4000 kits distributed to various organizations across the province in December, 2006 in order to promote Heritage Week, which took place the following February.

Active Promotion by the Commissioner

To promote the *Official Languages Act* and have the opportunity to talk about real bilingualism, the Commissioner regularly speaks to a variety of social groups across the province and elsewhere, takes part in conferences, and is a member of various groups whose goals are compatible with those of his Office. He also does media interviews.

CHAPTER FIVE

A LOOK AHEAD

When the *Official Languages Act* was passed unanimously on June 2, 2002, New Brunswick ushered in a new era for language rights, one that further confirms our society's commitment to true equality. The new *OLA* provided the government with an opportunity to renew and redouble its efforts to provide citizens with equal access to services of equal value, to turn good intentions into concrete action for the benefit of all New Brunswickers. Four years on, however, the passionate speeches and the photo opportunities have receded into memory and the provincial government has yet to demonstrate that it takes seriously either its legal obligations or its pledge to advance the equality of status and use of English and French.

Since the beginning of his mandate in 2003, the Commissioner observed goodwill and enthusiasm among elected officials and senior public servants and was pleased with their interest in complying with the *OLA*. In his first report, however, the Commissioner noted that goodwill is not enough and wrote that the provincial government "must develop a master plan in order to implement programs aimed at meeting the Act's requirements." Further, the Commissioner provided a blueprint for how such a plan could work, explaining that it should "include the obligation for each of the institutions subject to the Act to develop its own implementation strategy, along with a schedule for introducing the programs and measures identified with a view to complying with the Act. The co-ordination of this master plan should be entrusted to an existing government department or office that would act as a clearing house for all matters arising from the implementation of programs developed by the various government institutions."

In order to avoid the top-heavy and somewhat ineffectual scenario with which the federal government saddled itself in the early days of the federal *Official Languages Act*, the Commissioner has also suggested that the province's master plan include ways of monitoring its front-line services to ensure that the lofty goals set at the highest levels are truly translated into concrete bilingual services for the public.

A government-wide master plan involving civil servants at all levels and providing them with clear guideline, accurate information, bilingual work tools and positive support would not only provide them with a predictable context in which to operate but would also undoubtedly help the province fulfill its legal obligation to provide New Brunswickers with equal access to services of equal value.

As of the end of the 2006-2007 fiscal year, the Commissioner has yet to receive any official response regarding his repeated calls for a master plan. Though the Committee of Deputy Ministers on Official Languages has been given the task of reviewing the Commissioner's reports and recommendations over the years, the Commissioner has not been told whether these reviews have led to any concrete action in terms of a general strategy for giving effect to the letter, spirit and intent of the *OLA*.

The need for a master plan for the implementation of the *OLA* becomes even more obvious when one considers that the Commissioner is frequently called upon to investigate the complaints of an identical or at least very similar nature, often within the same institution. This clearly demonstrates that overall direction and meaningful self-examination are sorely needed.

The Commissioner has also made repeated calls on the province to update its Official Languages Policy, specifically the section that deals with language of work. In his 2003 report, the Commissioner wrote that while responsibilities regarding language of service are clearly defined within the policy, the government must also adopt a firm policy that not only reiterates its commitment toward allowing civil servants to work in their language of choice, but also includes actual measures for implementing this commitment. But while the Commissioner has been assured over and over that a language of work policy is imminent, the process seems to have been stalled for several years now, a state of affairs that does

little to demonstrate the province's enthusiasm or even willingness to take its legal duties seriously.

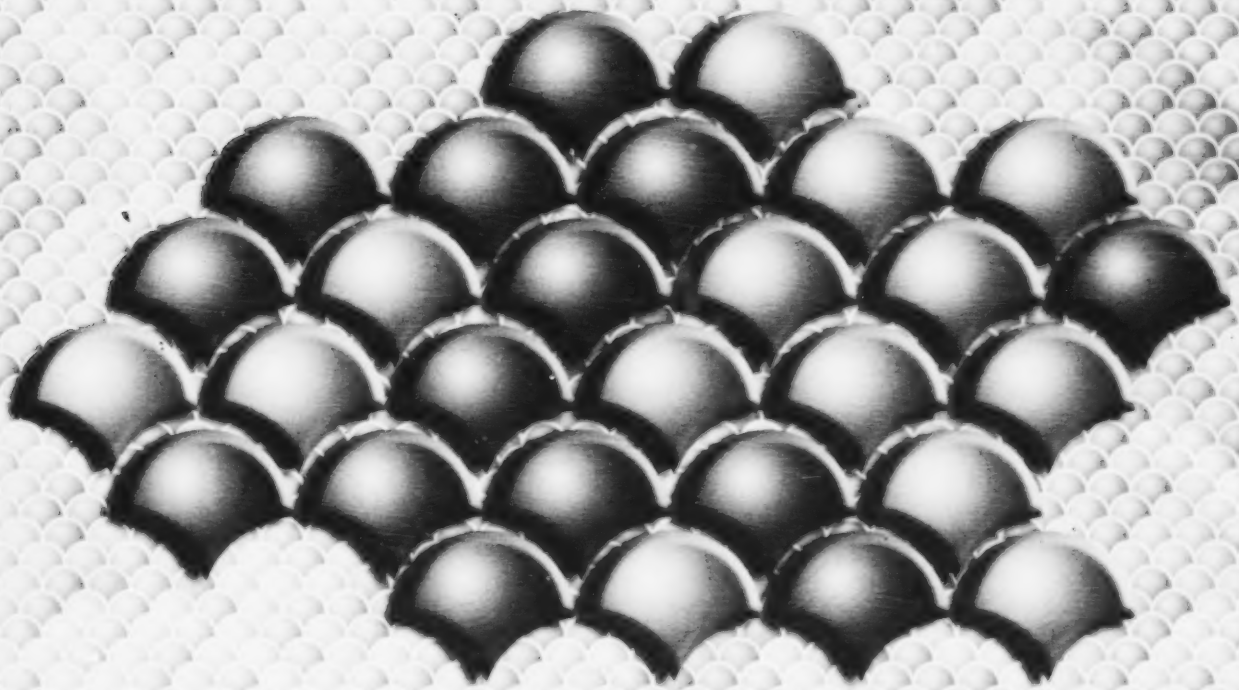
The Commissioner believes these two issues are indicative of hesitancy or, worse, lethargy within the government's higher levels with regard to its official languages obligations. The province must understand that the *OLA*, like all other laws, must be enforced in order to be effective. It provides a framework within which the government must operate to ensure that all citizens are able to access government services in their own official language. It is up to the Premier and the senior staff of all provincial institutions to be proactive within that framework and make real the guarantees found within the *OLA* through committed action that leads to meaningful policy.

New Brunswickers are in favour of the *Official Languages Act*. Indeed, a poll conducted during the year following its adoption showed that 73% of respondents support the *OLA*. This goodwill should further encourage the provincial government to take the actions needed to make true linguistic equality a reality in this province.

The province's first *Official Languages Act* came into being in 1969. The upcoming 40th anniversary is a golden opportunity for the provincial government to demonstrate its commitment to official language rights in the province not only through celebrations marking this historic achievement, but also through concrete action aimed at improving equal access to services of equal value for all its citizens. Adopting a government-wide master plan for the implementation of the new *OLA* as soon as possible would be an excellent place to start.

RAPPORT ANNUEL

2006-2007



BUREAU DU
COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES

Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

Le logo du Bureau du commissaire aux langues officielles est une interprétation artistique de personnes rassemblées et représente les rapports entre les communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. Il représente également les principes à l'origine du bureau. Ceux-ci se trouvent dans le préambule de la *Loi sur les langues officielles*.

2006 - 2007

Rapport annuel 2006-2007

Publié par :

Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

440, rue King
Tour King, pièce 646
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H8
Canada

Téléphone (ATS) : (506) 444-4229
Sans frais (ATS) : 1 888 651-6444
Télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

Octobre 2007

Couverture :
Communications Nouveau-Brunswick

CNB 4780

Imprimerie et reliure : Merritt Press

ISBN 978-1-55396-917-4
ISSN 1712-0381 (Version imprimée)
ISSN 1712-039X (Version en ligne)

Imprimé au Nouveau-Brunswick

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

L'hon. Eugene McGinley, c.r., président
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
Édifice du centre
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Monsieur le président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période allant du 1er avril 2006 au 31 mars 2007.

Veuillez agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c.r.

Bureau du commissaire aux langues officielles du N.-B.
440 rue King, Tour King, Pièce 646, Fredericton, (N.-B.) E3B 5H8
téléphone (ATS) : (506) 444-4229
sans frais (ATS) : 1-888-651-6444
télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

Office of the Commissioner of Official Languages for N.B.
440 King Street, King Tower, Suite 646, Fredericton, N.B. E3B 5H8
telephone (TTY): (506) 444-4229
toll free (TTY): 1-888-651-6444
Facsimile: (506) 444-4456
www.officiallanguages.nb.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES 7

RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS EN BREF 9

SOMMAIRE 10

CHAPITRE I
L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS 11

Canada c. Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. 11

R. c. McGraw 11

CHAPITRE II
DÉPÔT ET DISPOSITION DES PLAINTES. 13

La procédure de dépôt de plaintes 13

La procédure de disposition de plaintes 13

Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la *LLO* 13

Suivi des plaintes de l'année 2005-2006 14

Plaintes reçues entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006 14

Suivi des plaintes de l'année 2006-2007 17

Plaintes reçues entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007 17

Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du bureau du commissaire aux langues officielles. 19

Plaintes résolues durant l'année. 19

Résultats de l'enquête sur la langue des décisions ou ordonnances des tribunaux 32

Alcool NB : préoccupations relatives aux services dans les deux langues officielles 33

Félicitations! 34

Conclusion 34

CHAPITRE III
INTERACTION AVEC LES INSTITUTIONS 35

Ministère de la Santé 35

Projet de réforme des soins de santé 35

Dossiers médicaux des patients : devraient-ils être accessibles dans la langue de choix? 36

Coordonnateurs aux langues officielles : vers une relation productive 38

Régie régionale de la santé de la Vallée : un effort collectif s'impose 38

Félicitations! Nouveau guide sur les langues officielles pour les régies régionales de la santé 39

Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick. 39

Messagerie vocale automatisée : la province ne comprend pas le message

Abolition du Programme de contestations judiciaires fédéral

On veut un portail langagier pour les fonctionnaires provinciaux

Communautés rurales : problème de vide juridique

La GRC et la *Loi sur les langues officielles*

Comité interministériel de toponymie

CHAPITRE IV
PROMOTION DE L'AVANCEMENT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS LA PROVINCE ET LA PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT ET D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Philosophie générale du commissaire en matière de promotion

Le bilinguisme et le monde des affaires

2tantmieux, un programme innovateur pour les jeunes

Organismes professionnels de réglementation

Cas intéressants

Promotion des langues officielles par l'entremise de tiers

Le Centre communautaire Sainte-Anne

Avantage Miramichi Advantage

Le français pour l'avenir

Festival littéraire international Northrop Frye

Championnat universitaire et collégial 2007 de l'Association royale de golf du Canada

Colloque national de leadership – Vie scolaire

Programme de promotion

Épinglettes et affiches de comptoir

Sensibilisation des députés provinciaux

Intolérance dans le sport

Campagne de publicité dans les journaux de la province

Campagne de publicité télévisée

Semaine du patrimoine 2007

Promotion active de la part du commissaire

CHAPITRE V
PERSPECTIVES D'AVENIR

. . . 40
. . . 40
. . . . 41
. . . . 42
. . . . 42
. . . . 43
. . . 45
. . . . 45
. . . . 46
. . . . 47
. . . . 49
. . . . 50
. 52
. 52
. 52
. 52
. 52
. 52
. 52
. 53
. 53
. 53
. 53
. 54
. 54
. 54
. 54
. . . . 55

MESSAGE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Je suis heureux de présenter mon quatrième rapport annuel. Comme dans mes rapports précédents, j'y donne un aperçu détaillé des activités et initiatives de mon bureau pour l'exercice financier 2006-2007 ainsi qu'une vue d'ensemble du progrès vers l'égalité réelle dans la prestation des services gouvernementaux dans les deux langues officielles.

À titre de commissaire, j'ai le mandat d'enquêter, de présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la *Loi sur les langues officielles*. Mon rapport fait état du travail accompli dans ce domaine et donne au lecteur l'occasion de connaître le genre de plaintes dont nous avons traité ainsi que certaines faiblesses ou déficiences décelées chez certaines institutions. Le rapport révèle aussi comment nous avons profité de nos enquêtes pour inciter les institutions à apporter les mesures correctives pour qu'elles puissent se conformer aux exigences de la *LLO*. J'ai évoqué dans mes rapports précédents la bonne coopération qui existe entre mon bureau et les institutions pendant l'enquête de plaintes. Cette collaboration persiste; et durant l'exercice financier, la plupart des institutions ont répondu avec célérité et avec le plus grand sérieux. Je me dois de le noter et de remercier les administrateurs pour l'esprit de coopération qu'ils nous ont démontré.

Nous apprécions l'attitude constructive qu'adoptent les institutions dans le cadre de nos enquêtes. Ceci dit, il ne s'agit là que d'une partie de la responsabilité du gouvernement et de ses institutions quant à la progression continue vers l'égalité réelle dans la prestation des services dans les deux langues officielles.

Comme je l'ai souligné dans mon rapport annuel de 2004-2005, le gouvernement et chacune de ses institutions doivent être proactifs dans l'avancement des langues officielles et pour arriver à l'égalité réelle dans la prestation des services en conformité avec la *LLO*. Nous avons fait un bout de chemin dans ce domaine mais il reste encore une distance à parcourir avant d'arriver au seuil visé par la *LLO* où les citoyens de tous les coins de la province pourront recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix. Je m'étais permis de signaler que cette approche proactive exigeait du gouvernement et de ses institutions l'élaboration et l'implantation d'un plan directeur. J'y avais étalé le fondement de mon raisonnement ainsi qu'une série de suggestions et de recommandations dans l'espoir qu'elles sauraient inspirer le gouvernement et l'inciter à agir. J'avouais à ce moment, et je maintiens, qu'à moins de prendre des mesures positives, d'autres priorités du gouvernement pourraient prendre le pas sur les droits en matière de langues officielles. J'ai, depuis le dépôt de mon rapport annuel de 2004-2005, eu l'occasion à maintes reprises de m'entretenir avec plusieurs dirigeants quant à l'importance pour le gouvernement de réagir aux questions et aux recommandations dudit rapport.

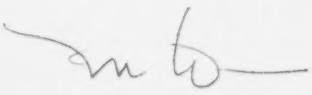
Il m'aurait fait extrêmement plaisir de vous annoncer que le gouvernement a accueilli favorablement mes recommandations et qu'un processus a bel et bien été mis en branle pour élaborer et adopter un plan directeur. Cependant, hormis quelques promesses informelles de se pencher sur ces recommandations, nous avions, à la fin de l'exercice financier 2006-2007, reçu très peu de réactions de la part du gouvernement.

Bien que tous puissent comprendre que le gouvernement a, de par sa nature, tendance à procéder lentement et délibérément, je dois avouer qu'il a été décevant de ne recevoir aucune réponse, officielle ou non, indiquant l'avis du gouvernement en ce qui concerne les questions soulevées dans le rapport.

Plus de quatre ans après le début de mon mandat, je maintiens toujours que le gouvernement et ses institutions doivent avoir une approche plus proactive dans l'implantation de mesures positives. Je souligne respectueusement qu'à moins d'adopter cette approche avec dynamisme, nous risquons de vivre un ralentissement de la progression vers l'égalité réelle et même de subir un certain recul. Je ne crois pas énoncer une opinion innovatrice. En fait, ce concept figure dans la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*. Cette *Loi*, tout en confirmant notamment l'égalité de statut et l'égalité des droits et privilèges des deux communautés de langues officielles, déclare que le gouvernement du Nouveau-Brunswick, dans les mesures législatives qu'il propose, dans la répartition des ressources publiques et dans ses politiques et programmes, encourage par des mesures positives le développement culturel, économique, éducationnel et social des communautés linguistiques officielles (je souligne). Selon moi, le message est on ne peut plus clair. On doit adopter une approche proactive s'interrogeant sur les moyens à mettre en œuvre afin d'assurer la capacité de servir et de communiquer avec le public selon les exigences de la *LLO*.

Plusieurs mesures positives ont vu le jour au fil des années. L'adoption en 2002 de la nouvelle *Loi sur les langues officielles* est en effet une de ces mesures importantes. Nous devons admettre cependant que la nouvelle *LLO* ne pourra efficacement rencontrer les objectifs escomptés que si, on la fait suivre d'un plan directeur détaillé qui permettra au gouvernement et à ses institutions de mettre en application les mesures susceptibles d'apporter les modifications nécessaires, ceci pour agir en conformité avec les obligations que la *LLO* leur impose. Il m'appert que l'adoption d'un plan directeur est une étape logique pour assurer la progression visée par la *LLO*. Je suis confiant qu'il est toujours temps d'agir afin de profiter pleinement de l'enthousiasme et du support général qui a suivi l'adoption de la *LLO* de 2002. Il serait dommage de ne pas agir en ce moment.

C'est donc pourquoi je reviens à la charge et que j'exprime une certaine inquiétude quant au manque de rétroaction.



Michel A. Carrier, c.r.

(Nota : Au moment de la rédaction du présent document, mon bureau examine une réponse écrite du Comité des sous-ministres sur les langues officielles concernant les recommandations contenues dans les rapports annuels précédents.)

RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS EN BREF

Le Bureau du commissaire aux langues officielles en est maintenant à sa quatrième année d'activités. Ses trois rapports annuels précédents décrivent le travail qui a été accompli quant aux enquêtes sur les plaintes et pour la promotion du français et de l'anglais dans tout le Nouveau-Brunswick.

Alors que le premier rapport annuel a porté surtout sur la structure et l'organisation du Bureau, le deuxième a signalé les décisions pertinentes des tribunaux et a décrit le travail effectué par le Bureau du commissaire pour répondre à des plaintes très diverses, dont beaucoup concernaient les élections provinciales de 2003. Bien qu'il ait loué la bonne volonté et l'attitude positive des municipalités et des régies régionales de la santé à l'égard des obligations que leur impose la *Loi sur les langues officielles*, le commissaire a également contesté la décision du gouvernement provincial de décentraliser le financement de son programme de formation linguistique des employés, mesure qui a abouti à une diminution considérable du nombre d'inscriptions. Il a également recommandé que la province adopte un plan directeur visant la mise en œuvre de la *LLO* ainsi que de nouvelles lignes directrices aux fonctionnaires sur la langue de travail.

En plus des renseignements détaillés habituels sur les enquêtes et le règlement des plaintes, le troisième rapport annuel du commissaire – relatant l'exercice financier 2005-2006 – comprenait une recommandation voulant que le gouvernement provincial entreprenne des démarches auprès du gouvernement fédéral pour que soit insérée dans l'Entente sur les services de police provinciaux une clause précise qui indiquerait clairement que la GRC, lorsqu'elle agit à titre de corps de police provincial ou municipal, est assujettie à la *LLO*. Le commissaire a également recommandé que le gouvernement entreprenne les démarches nécessaires pour clarifier les obligations des organismes professionnels de réglementation du Nouveau-Brunswick sous le régime de la *LLO*.

Le rapport 2005-2006 du commissaire contenait également les conclusions de son étude sur l'enseignement du français langue seconde au Nouveau-Brunswick, qu'il a entreprise dans le cadre de son mandat de promotion des deux langues officielles. Le commissaire avait rencontré environ 50 personnes qui participaient directement ou indirectement aux programmes de FLS du Nouveau-Brunswick. De ce nombre, une seule personne était d'avis que 70 % de tous les diplômés du secondaire, d'ici 2013, seraient capables de s'exprimer efficacement dans leur deuxième langue officielle, même si le *Plan d'apprentissage de qualité* de la province affirme le contraire. Les raisons données pour justifier ce pessimisme sont des problèmes concernant le programme de français de base et l'insuffisance du personnel en FLS, tant du côté des agents pédagogiques de district que de celui des enseignants.

SOMMAIRE

En plus d'être un rapport d'activités comme l'exige la *Loi sur les langues officielles*, ce quatrième rapport annuel du Bureau du commissaire aux langues officielles se veut un outil de promotion des deux langues officielles de la province et un ouvrage de référence pour les fonctionnaires et le grand public.

Au cours de toute l'année, comme il l'a fait depuis le début de son mandat en 2003, le commissaire a fourni à divers ministères et institutions du gouvernement de l'information et des conseils sur les questions relatives aux langues officielles. Il a constamment recherché des occasions d'appuyer et de stimuler des changements positifs au sein des institutions du gouvernement pour aider à assurer le respect des droits linguistiques de la population. Bien qu'il puisse faire des recommandations à la suite d'une enquête sur une plainte concernant les services du gouvernement, le commissaire ne peut imposer des solutions. C'est pourquoi il choisit de s'engager également dans des discussions constructives avec les institutions pour mieux s'assurer qu'elles respectent les obligations prescrites par la *LLO*. Le présent rapport donne des détails sur les interventions les plus notables du commissaire auprès des institutions provinciales au nom des gens du Nouveau-Brunswick. Ces interventions ont visé notamment le ministère de la Santé au sujet du projet de réforme des soins de santé ainsi que le ministère de la Sécurité publique au sujet des obligations de la GRC en application de la *LLO*.

Le rapport annuel du commissaire donne également un résumé de deux décisions clés des tribunaux qui ont de fortes répercussions sur les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick.

Cette année, le Bureau du commissaire aux langues officielles a reçu 119 plaintes et 26 demandes de renseignements. De ces plaintes, 77 étaient recevables, soit 71 signalant le manque de services en français et 6 déplorant le manque de services en anglais; 31 plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la *LLO*; 11 plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner.

En plus de son obligation d'enquêter les plaintes, le commissaire est également chargé de promouvoir l'avancement des deux langues officielles. De nouveau cette année, le Bureau du commissaire a mené de nombreuses activités de promotion en diffusant des messages de fierté et d'harmonie linguistiques dans l'ensemble de la province au moyen d'initiatives, dont le site Web pour jeunes 2tantmieux constitue un exemple. Le commissaire a également fait la promotion du statut égal des deux langues officielles en encourageant les entreprises privées à adopter l'idée de fournir à leur clientèle des services en français et en anglais. Il a également suggéré que les organismes professionnels de réglementation du Nouveau-Brunswick qui sont constitués par des lois provinciales soient considérés assujettis à la *LLO* et soient donc tenus de fournir des services dans les deux langues officielles.

Ailleurs dans son rapport, le commissaire fait état des réalisations d'institutions, d'organisations et de collectivités qui, selon lui, méritent d'être mentionnées. Il croit fermement que nous contribuons grandement à l'avancement d'un bilinguisme véritable dans nos collectivités lorsque nous travaillons de façon réfléchie et innovatrice à rendre effective l'égalité linguistique garantie par la *LLO*.

CHAPITRE I

L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Ce chapitre a pour but de souligner les principales décisions des tribunaux ayant des répercussions notables sur les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick.

En 2006-2007, la Cour d'appel fédérale et la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick ont instruit des affaires où ils ont examiné les droits linguistiques dans le contexte des services de police fournis par la Gendarmerie royale du Canada.

Canada c. Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc.

Marie-Claire Paulin est arrêtée le 26 avril 2000 par un agent de la GRC sur la Transcanadienne dans la région de Woodstock, plus précisément à Debec, au Nouveau-Brunswick, pour excès de vitesse. L'agent de la GRC en question ne peut s'adresser en français à Mme Paulin et ne fait aucune offre active en ce sens.

En 2001, Marie-Claire Paulin et la SAANB poursuivent la GRC en alléguant que ses droits linguistiques n'ont pas été respectés du fait que l'agent n'a pas pu communiquer avec elle en français.

Le 26 août 2005, la Cour fédérale conclut essentiellement qu'il y a eu violation des droits de Mme Paulin et statue que la *Charte canadienne des droits et libertés* oblige la GRC à servir celle-ci dans la langue de son choix. Le gouvernement fédéral appelle de cette décision le 7 novembre 2005.

Le 25 mai 2006, la Cour d'appel fédérale infirme la décision du tribunal inférieur en concluant que la juge de première instance a fait erreur en assimilant la GRC à une institution provinciale aux fins de la *Charte*. Elle ajoute que, puisque la GRC fournit des services aux termes d'un contrat avec le gouvernement provincial, c'est en réalité ce dernier qui a la responsabilité constitutionnelle de veiller à ce que les droits linguistiques de M^me^ Paulin soient respectés, et la GRC, étant seulement un mandataire contractuel du gouvernement, n'a qu'une obligation contractuelle et non une obligation constitutionnelle. La Cour affirme également que le tribunal compétent pour entendre une telle affaire aurait dû être la Cour du Banc de la Reine de la province.

Il faut remarquer que les faits de cette affaire sont antérieurs à l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

L'autorisation d'appel de la décision auprès de la Cour suprême du Canada a été accordée, et l'affaire devrait être entendue d'ici la fin de l'année 2007.

R. c. McGraw

Le 21 juin 2003, Ken McGraw est au volant de son véhicule lorsqu'il est arrêté par un agent de la GRC à Tracadie-Sheila, au Nouveau-Brunswick. L'agent soupçonne que M. McGraw ne porte pas sa ceinture de sécurité. L'agent s'adresse à M. McGraw en français, et tous les échanges qui suivent se déroulent dans cette langue. L'agent n'informe à aucun moment M. McGraw, qui est parfait bilingue, de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix. L'agent remplit une formule d'accusation pour expiration de l'immatriculation et une autre pour défaut de porter la ceinture de sécurité et délivre des avis de poursuite sommant M. McGraw de comparaître devant la Cour provinciale le 11 août 2003. Tous les documents sont remplis en français et l'agent coche la case « Français » dans l'espace réservé pour indiquer la « langue choisie » par M. McGraw, même si celui-ci n'a jamais demandé à recevoir le service en français. Au cours du procès, qui se tient en anglais à sa demande, M. McGraw prétend en vain que les droits linguistiques que lui confère la *Loi sur*

les langues officielles et la *Charte* ont été violés et qu'il devrait donc être acquitté de ce fai Le juge de la Cour provinciale conclut que les droits linguistiques de M. McGraw n'ont pas été violés, puisque celui-ci comprend le français. M. McGraw appelle de la décision auprès de la Cour du Banc de la Reine, qui conclut qu'il y a nettement eu violation du droit de M. McGraw d'être informé de son droit à l'emploi de la langue de son choix en vertu de la *LLO* et ordonne que les accusations portées contre M. McGraw soient déclarées nulles et qu'il so acquitté. La décision est portée en appel.

Le 22 février 2007, la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick conclut que les avis de poursuite qui sont inexacts du fait qu'ils indiquent à tort que M. McGraw a choisi de faire affaire en français, devraient être écartés parce que l'erreur est impossible à corriger. La Cour ordonne en conséquence que M. McGraw subisse un nouveau procès. En pratique, le résultat de cett décision est que M. McGraw n'est pas déclaré coupable des accusations portées contre lui. Il est important de remarquer que, bien que la décision soit fondée sur une irrégularité de procédure de la contravention décernée à M. McGraw, la Cour a formulé les observations suivantes sur les droits linguistiques et les services de police au Nouveau-Brunswick :

Je mettrais fin aux procédures en insistant à mon tour, à l'instar du juge de la cour d'appel en matière de poursuites sommaires, sur l'importance des droits linguistiques au Nouveau Brunswick, seule province ayant deux langues officielles. Ce sont en effet les droits linguistiques, qu'ils tirent leur source de la Charte, de la Loi sur les langues officielles *ou de la* Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales, *qui nous différencient au sein de la fédération canadienne; avec le temps, nos concitoyens sont de plus en plus nombreux à voir fièrement dans ces droits ce qui les définit comme Néo Brunswickois. Il faut espérer que l'issue de la présente instance fera bien comprendre aux agents de la paix chargés de l'application des lois provinciales que les droits linguistiques sont inviolables.*

(Note de l'éditeur : Au moment de la rédaction du présent document, la Cour suprême du Canada avait rejeté la demande d'autorisation d'appel de la province.)

CHAPITRE II

DÉPÔT ET DISPOSITION DE PLAINTES

La procédure de dépôt de plaintes

La *Loi sur les langues officielles* oblige les institutions gouvernementales à s'assurer qu'il y a une offre active de services dans les deux langues officielles et la prestation efficace de ces services partout dans la province dans la langue de choix du public. Elle prévoit aussi la possibilité pour le public de déposer des plaintes lorsqu'il considère que ses droits linguistiques ne sont pas respectés en vertu de la *LLO*.

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par courriel. Le site Internet du commissariat (www.languesofficielles.nb.ca) contient la procédure à suivre pour déposer une plainte. Il permet également de communiquer avec le Bureau du commissaire pour aborder toute autre question concernant les langues officielles.

La procédure de disposition de plaintes

- La plainte est déposée par la personne plaignante alléguant le non-respect de la *Loi sur les langues officielles.*
- Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle et tous les efforts sont déployés pour maintenir confidentielle l'identité de la personne plaignante.
- Le commissaire peut refuser ou cesser d'instruire une plainte s'il juge qu'elle est sans importance, frivole, vexatoire, qu'elle a été déposée de mauvaise foi ou que l'objet de la plainte est sans fondement. S'il refuse d'enquêter ou de poursuivre l'enquête, il doit motiver cette décision auprès de la personne plaignante.
- Le commissaire informe l'institution concernée de son intention d'enquêter.
- À la fin de son enquête, le commissaire transmet les résultats de cette enquête uniquement au premier ministre, à l'administrateur ou l'administratrice de l'institution concernée et à la personne plaignante. Il peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'il juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.
- Si la personne plaignante n'est pas satisfaite des conclusions du commissaire, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances.
- Rien dans la loi n'empêche le recours direct devant la Cour du Banc de la Reine plutôt que de faire appel à la procédure de dépôt de plaintes en vertu de la *LLO*. Cependant, une telle procédure entraîne des coûts pour la personne qui l'entreprend.

Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la Loi sur les langues officielles

Le commissaire a le mandat de procéder à des enquêtes à la suite de plaintes reçues ou de sa propre initiative et de présenter des rapports et des recommandations visant le respect de cette loi quand il est d'avis qu'il y a un manquement présumé à la *Loi*. Le commissaire s'efforce de donner suite aux plaintes avec toute la célérité possible pour d'abord vérifier la pertinence de chaque plainte, puis, le cas échéant, intervenir auprès des institutions concernées.

En tant qu'ombudsman des droits linguistiques, le commissaire se permet d'intervenir à titre informel auprès des institutions concernées pour les encourager à modifier certaines de leurs pratiques qui ne satisfont pas à l'esprit ou à la lettre de la *LLO*. Également, lorsqu'une plainte est non recevable mais révèle néanmoins un problème qui porte atteinte à la qualité ou à la nature des services offerts, le commissaire intervient de façon informelle.

La procédure de dépôt de plaintes constitue un moyen efficace de découvrir les domaines où il y a problème quant au respect de la *Loi* et offre la possibilité d'intervenir en vue de corriger les lacunes. Cette forme de collaboration entre le commissaire et le public vise à assurer le respect de la *LLO*. Le commissaire agit sans éclat, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées, et favorise une approche ouverte de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, le commissaire n'hésitera pas à dénoncer ouvertement ce refus dans son rapport annuel à l'Assemblée législative.

Suivi des plaintes de l'année 2005-2006

Comme le traitement des plaintes n'est pas assujetti aux contraintes de dates de tombée des rapports annuels du commissaire, il est possible que ceux-ci fassent état de certaines plaintes qui ne seront réglées qu'au cours de l'exercice financier suivant. Donc, d'année en année, les rapports annuels feront un suivi de certaines plaintes de l'année précédente.

Plaintes reçues entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006 qui n'ont pas été résolues durant cette période mais au cours de la présente année financière, c'est-à-dire entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007.

Tableau 1

	Français	Anglais	Total
# communications	**19**	**13**	**32**
# plaintes recevables*	17	12	29
# plaintes non recevables (NJU)	2	1	3
# plaintes renvoyées (REF)**	0	0	0
# demandes de renseignements (INF)	0	0	0

***trois (3) de ces plaintes ont été initiées par le Commissaire.**

****plaintes renvoyées soit : Ombudsman, Droits de la personne, Commissaire aux langues officielles (fédéral), autres.**

Tableau 2

Plaintes recevables par catégories principales

	Français	Anglais	Total
# plaintes recevables	**17**	**12**	**29**
Systèmes automatisés	0	0	0
En personne	3	0	3
Affichage	1	8	9
Communications téléphoniques	4	1	5
Sites internet	2	0	2
Documents écrits	6	3	9
Autre	1	0	1

Tableau 3

Plaintes recevables – Traitement

	Français	Anglais	Total
# plaintes recevables :	**17**	**12**	**29**
A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la *LLO*	14	12	26
B. En cours d'instruction (en attente de renseignements supplémentaires soit de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de pouvoir déterminer si effectivement nous pouvons procéder à une enquête)	1	0	1
C. Dossiers fermés (en vertu du paragraphe 43(11) de la *LLO*)	2	0	2

Tableau 4

Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la *LLO*

Institution	Nbre de plaintes	Sous enquête	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Assemblée législative	1	1	0	0	1	0
Bureau du Conseil exécutif	1	0	1	0	0	1
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick	1	1	0	0	1	0
Éducation postsecondaire, Formation et du Travail	1	0	1	0	0	1
Gouvernements locaux*	3	3	0	0	3	0
Justice et Consommation	2	0	2	0	0	2
Santé**	5	3	2	0	3	2
Sécurité publique	2	0	2	0	0	2
Services familiaux et communautaires	1	0	1	0	0	1
Société d'énergie du Nouveau-Brunswick	1	0	1	0	0	1
Tourisme et Parcs	8	0	1	7	0	8
TOTAL	**26**	**8**	**11**	**7**	**8**	**18**

*** ces trois (3) plaintes visent les services d'une municipalité en particulier (Ville de Miramichi).**

**** deux (2) de ces plaintes visent le ministère de la Santé et les trois (3) autres visent les services de certaines régies régionales de la santé (Régie de la santé de la Vallée, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la santé Beauséjour).**

Suivi des plaintes de l'année 2006-2007

Plaintes reçues entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007.

Tableau 1

	Français	Anglais	Total
# communications	**110**	**35**	**145**
# plaintes recevables*	71	6	77
# plaintes non recevables (NJU)	22	9	31
# plaintes renvoyées (REF)**	9	2	11
# demandes de renseignements (INF)	8	18	26

*** une (1) de ces plaintes a été initiée par le Commissaire.**

**** plaintes renvoyées soit : Ombudsman, Droits de la personne, Commissaire aux langues officielles (fédéral), autres.**

Tableau 2

Plaintes recevables par catégories principales

	Français	Anglais	Total
# plaintes recevables	**71**	**6**	**77**
Systèmes automatisés	0	0	0
En personne	29	0	29
Affichage	3	0	3
Communications téléphoniques	10	0	10
Sites internet	2	0	2
Documents écrits	13	4	17
Autre	14	2	16

Tableau 3

Plaintes recevables – Traitement

	Français	Anglais	Total
# plaintes recevables	**71**	**6**	**77**
A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la *LLO*	55	5	60
B. En cours d'instruction (en attente de renseignements supplémentaires soit de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de pouvoir déterminer si effectivement nous pouvons procéder à une enquête)	7	0	7
C. Dossiers fermés (en vertu du paragraphe 43(11) de la *LLO*)	9	1	10

Tableau 4

Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la *LLO*

Institution	Nbre de plaintes	Sous enquête	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Agence d'efficacité et de conservation énergétiques du N.-B.	1	0	1	0	0	1
Assemblée législative	3	0	3	0	0	3
Bureau de la directrice générale des élections	14	14	0	0	14	0
Éducation postsecondaire, Formation et du Travail	2	0	2	0	0	2
Finances	1	1	0	0	1	0
Gouvernements locaux*	2	2	0	0	2	0
Justice et Consommation	3	0	3	0	0	3
Ressources naturelles	1	1	0	0	1	0
Santé**	16	7	7	2	7	9
Sécurité publique	3	0	3	0	0	3
Services familiaux et communautaires	3	0	2	1	0	3
Services Nouveau-Brunswick	4	3	0	1	3	1
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	1	0	1	0	0	1
Société d'énergie du Nouveau-Brunswick	2	0	2	0	0	2
Tourisme et Parcs	3	2	0	1	2	1
Transports	1	0	1	0	0	1
TOTAL	**60**	**30**	**25**	**5**	**30**	**30**

*** une (1) de ces plaintes vise le ministère des gouvernements locaux, et l'autre les services d'une municipalité en particulier (Ville de Fredericton).**

**** deux (2) de ces plaintes visent le ministère de la Santé et les 14 autres visent les services de certaines régionales de la santé (Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Régie de la santé de la Vallée, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la santé Sud-Est, Régie de la santé Miramichi, Régie de la santé Beauséjour).**

Durant la période du 1er avril 2006 au 31 mars 2007, le Bureau du commissaire aux langues officielles a reçu 119 plaintes et 26 demandes de renseignements. De ce nombre, 77 plaintes étaient recevables, soit 71 déplorant le manque de services en français et 6 signalant le manque de services en anglais. Par ailleurs, 31 plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la *LLO*, et 11 plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner.

La plupart des plaintes signalent le défaut d'offre active de services en français et le manque ou l'insuffisance de services en français, que ce soit en personne ou par téléphone. Certaines plaintes concernent les documents écrits, tels que les formulaires, les factures et d'autres documents rédigés en anglais seulement ou mal traduits en français, puis distribués au public.

Certaines régies régionales de la santé situées dans des régions à prédominance anglophone continuent d'être visées par des plaintes parce qu'elles ne font pas d'offre active de services dans les deux langues officielles. Les plaintes révèlent que ces institutions, malgré leurs efforts, demeurent incapables d'offrir de façon constante une qualité égale de services et de communications aux patients et au public. Beaucoup de plaintes découlent de l'attitude négative de certains membres du personnel infirmier et d'autres employés de première ligne envers les gens qui demandent à se faire servir en français pendant les formalités d'admission et de triage. Le commissaire donne ci-après, dans le chapitre intitulé « Interaction avec les institutions », de plus amples détails sur la question.

Le commissaire demeure convaincu que le meilleur moyen pour le gouvernement provincial et ses institutions de s'acquitter de leurs obligations linguistiques envers le public consisterait à adopter un plan directeur de mise en œuvre de la *LLO* qui s'appliquerait à toutes les institutions concernées. Même s'il a répété ce refrain depuis sa première année d'activités, le commissaire ne voit toujours pas de mesures concrètes en ce sens.

Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du Bureau du commissaire aux langues officielles

Le Bureau du commissaire aux langues officielles constate que les motifs des plaintes déposées au cours de l'exercice financier 2006-2007 sont à peu près identiques à ceux des trois années précédentes. Bien que les institutions se montrent disposées à faire le nécessaire pour résoudre les situations qui ont donné lieu aux plaintes, le fait que les mêmes genres de plaintes continuent d'arriver dénote le besoin d'un plan directeur visant tout le système et abordant la prestation des services dans les deux langues officielles comme le prescrit la *Loi sur les langues officielles*.

Plaintes résolues durant l'année

Institution : Ministère des Services familiaux et communautaires

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue que la qualité du français sur le site de la province du Nouveau-Brunswick en ce qui a trait à la liste des employés du ministère des Services familiaux et communautaires est de piètre qualité.

Mesures correctives de l'institution : La liste des employés a été envoyée au bureau de traduction pour la vérification et la correction des fautes grammaticales. Lorsque les fautes grammaticales ont été corrigées, les corrections ont été effectuées sur le site. Depuis cette plainte, la procédure établie par le ministère est d'envoyer automatiquement la liste des employés, incluant les changements mensuels au bureau de traduction pour vérifier la qualité du français et faire les corrections nécessaires. Lorsque les changements seront faits, l'information sera mise à jour sur le site.

Institution : Ministère de la Sécurité publique, Bureau des services aux victimes

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue que son épouse a reçu du Bureau des services aux victimes de Campbellton, par courrier recommandé, une enveloppe contenant une brochure bilingue, une lettre en français seulement et un questionnaire de déclaration de la victime en français seulement.

Mesures correctives de l'institution : Le ministère nous a avisés qu'une formation sera donnée à tous les membres du personnel pour veiller à ce qu'ils connaissent bien les obligations que leur impose la *LLO*. De plus, une section portant sur la *LLO* sera ajoutée aux manuels de politiques actuels pour préciser davantage et renforcer les fonctions et obligations prescrites par la *LLO*.

Institution : Régie régionale de la santé Beauséjour, Hôpital Georges-Dumont

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue qu'elle a composé les numéros d téléphone 862-4295 (Hôpital Georges Dumont, département de psychologie) et 8 (Régie régionale de la santé Beauséjour). Dans les deux cas, la personne a répon français seulement, sans offrir activement des services dans les deux langues offi plaignante a reçu ses services en anglais après s'être adressée à ses interlocuteur langue.

Mesures correctives de l'institution : Les employés des deux services spécialisé des instructions sur la manière de faire une offre active de services lorsqu'ils répo téléphone et sur leur obligation de le faire. La politique interne révisée sera con l'esprit de la politique provinciale AD-2919, *Politique et lignes directrices relatives de service*, qui s'applique aux régies régionales de la santé. La politique interne r présentée au conseil d'administration de l'institution lors d'une réunion tenue en

---

Institution : Bureau du Conseil exécutif

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue avoir composé le numéro 453-22(laissé un message dans la boîte vocale du directeur des communications du mini la Formation et du Développement de l'emploi. Bien que l'agente de communicat l'a rappelé ait déployé beaucoup d'efforts pour lui parler en français, ses compét linguistiques n'étaient pas à la hauteur des exigences visant la prestation de ser bilingues de qualité égale ce qui, de fait, ne lui aurait pas permis de bien cerner pour laquelle le journaliste désirait s'entretenir avec la ministre. Le plaignant a é à la Direction des questions féminines. La conversation a eu lieu en anglais puis personne au bout du fil était, semble-t-il, unilingue anglophone. La Direction de féminines a ensuite envoyé un courriel au plaignant en anglais seulement.

Mesures correctives de l'institution : Le Bureau du Conseil exécutif, de qui relè Direction des questions féminines, s'assurera que ses employés prendront les mes suivantes et se prévaudront des occasions de formation qui s'offrent à eux : Qu'il un message d'absence du bureau qui soit bilingue ; qu'ils enregistrent un messag pour leur boîte vocale s'ils ne sont pas en mesure d'offrir le service bilingue ; qu indiquent dans leur message que le client peut composer le zéro pour obtenir le l'autre langue officielle et qu'ils s'assurent que la personne à qui l'appel sera tran en mesure d'offrir le service dans l'autre langue ; qu'ils puissent s'inscrire à des s formation en langue seconde s'ils le désirent.

L'institution a également tenu des sessions d'information et de sensibilisation co politique sur les langues officielles auprès de ses employés.

Recommandation :

- Que l'institution fasse le suivi sur ce qui lui semble être essentiel à la bonne des obligations de la *LLO* et qu'elle adopte de façon formelle une politique ou mesures administratives en matière de langues officielles qui soient claires et aux employés de tous les niveaux.

Institution : Énergie NB

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue avoir téléphoné à la direction d Personne-ressource » d'Énergie NB, pour obtenir de l'information au sujet d'une p de courant. La personne qui lui a répondu était unilingue anglophone et lorsqu'e aurait demandé pour un service en français elle a été transférée à une boîte voca message était en anglais seulement et ce, à deux reprises. Lorsqu'elle a composé pour la troisième fois, la plaignante a été transférée à une préposée francophone connaissant pas les détails pour lui fournir des explications, elle l'a avisée qu'une pouvant s'exprimer en français allait la rappeler. Cependant, la plaignante allègue une personne unilingue anglophone qui l'a rappelée avec l'information recherché

finalement obligée de transiger avec elle dans cette langue. En effet, elle a encore demandé pour obtenir son service en français, mais son interlocuteur lui a dit qu'il n'y avait personne pour lui répondre dans sa langue de choix.

Mesures correctives de l'institution : L'institution nous a avisés qu'elle préparait un rappel à tous les employés sur leurs obligations relatives aux langues officielles et au besoin de communiquer en tout temps dans la langue de choix de l'interlocuteur. De plus, elle explore une solution technologique pour assurer que quand un interlocuteur est branché au courrier vocal d'un employé unilingue le message soit diffusé dans les deux langues officielles.

Institution : Ministère de la Sécurité publique

Sommaire de la plainte : Le Commissaire a été avisé que quelques erreurs grammaticales en français se retrouvent au formulaire « AVIS À LA COUR (N°1) »

Mesures correctives de l'institution : L'institution nous a fait part du fait que le formulaire en question n'est plus utilisé depuis la mise en œuvre du Système d'information sur la clientèle (SIC) en 2000. Les directeurs régionaux rappelleront aux membres de leur personnel qu'ils doivent se servir uniquement des lettres et formulaires produits par le SIC.

Institution : Ministère de l'Éducation postsecondaire et de la Formation (Fondation des bibliothèques publiques du N.-B., FBPNB)

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue qu'après avoir rempli la partie française d'un formulaire pour faire un don à sa bibliothèque publique, il a reçu un courriel de remerciement en anglais seulement de la part de la Fondation des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. De plus il allègue que l'inscription de son don sur son relevé de carte de crédit est uniquement en anglais.

Mesures correctives de l'institution : Après une consultation auprès du bureau de la FBPNB, il a été possible d'établir que les mesures suivantes ont déjà été prises :

- Une lettre de remerciement bilingue a été postée au donateur.
- Une lettre d'excuse a également été envoyée au donateur.
- La Carte de don sera modifiée afin d'inclure une section qui permettra aux donateurs et donatrices d'indiquer clairement la langue officielle de leur choix. Toute correspondance personnalisée pourra donc être effectuée dans la langue officielle choisie par les donateurs et donatrices.
- La FBPNB continuera d'envoyer des lettres normalisées bilingues aux donateurs et donatrices.
- La FBPNB a déjà fait modifier l'inscription qui apparaîtra dorénavant sur les relevés de carte de crédit. Cette inscription se lit dorénavant comme suit : « NBPLF/FBPNB 1 888-955-5455BC ».
- Lors de la réunion du conseil de fiduciaires de la FBPNB, qui devait avoir lieu le 1er avril 2006, une proposition de « politique interne visant à assurer une disponibilité constante de prestation de services dans la langue de choix du client ou de la cliente à tous les niveaux de fonctionnement de l'organisme où celui-ci est appelé à interagir avec les citoyens du Nouveau-Brunswick » aurait été soumise au conseil de fiduciaires aux fins de discussion.

Institution : Ministère de la Santé

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue une déficience et une erreur grammaticale en français au formulaire « Avis d'expiration de l'Assurance-maladie » qu'il a reçu par la poste, notamment :

- La lettre « Y » (signifiant « Yes ») apparaît dans la case intitulée « organ donor/don d'organes ».
- De plus, le mois février inscrit à deux endroits apparaît sans accent (« fevr »).

Mesures correctives de l'institution : Le ministère à indiqué qu'il travaillait présentement à corriger les erreurs au formulaire et à remplacer le système anglais qu'il utilisait par un système bilingue. De plus, le ministère va s'assurer, au cours du projet de renouvellement du système, que chaque individu au sein d'une même famille soit reconnu individuellement dans ses choix linguistiques même si, dans l'espoir de réduire les coûts, la méthode de capture et de traitement des données par unité familiale est maintenue.

Recommandations :

- Que l'institution nous fasse part de l'échéancier prévu pour le remplacement ou la mise à niveau de leur système informatique de gestion des données pour le rendre conforme à la *LLO*.
- Que l'institution se dote d'un plan stratégique concernant la prestation des services dans les deux langues officielles. Qu'elle définisse les étapes prévues pour mener ce plan à terme et qu'elle établisse des échéanciers s'y rattachant dans les plus courts délais possibles.

Institution : Ministère de la Justice

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue une déficience au niveau de la correspondance qu'il avait reçue en anglais seulement de la part du Service des ordonnances de soutien familial du ministère de la Justice, Bureau régional de Bathurst.

Mesures correctives de l'institution : Le ministère nous a avisés que le problème ne relève pas du dossier, mais plutôt du système MAES, qui n'offre pas de fonctions linguistiques. Puisque le système MAES sera appelé à être remplacé, l'une des recommandations visant le nouveau système sera d'ajouter une composante qui mettra en évidence la préférence linguistique dès l'ouverture du dossier dans le système. De plus, le directeur régional du bureau de Bathurst rencontrera son personnel du Service des ordonnances de soutien familial afin de rappeler l'importance du respect de la langue de préférence du client.

Institution : Ministère de la Justice, Cour des petites créances, circonscription judiciaire de Moncton

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue que, bien que l'instruction d'une affaire à la Cour des petites créances de Moncton ait eu lieu dans les deux langues officielles, la décision écrite a été rendue en français seulement. Le plaignant allègue en outre qu'il a communiqué avec la Cour des petites créances et a été informé que celle-ci n'était pas tenue de traduire les documents.

Mesures correctives de l'institution : L'institution a indiqué que le dossier de l'affaire montrait en réalité que l'instruction a eu lieu en partie dans les deux langues officielles avec l'aide d'un interprète, à la demande de l'une des parties. En conséquence, l'institution était d'avis que la décision de la Cour aurait dû être rédigée dans les deux langues officielles. L'institution a ajouté qu'une lettre avait été envoyée au registraire de la Cour des petites créances pour lui recommander de rappeler aux adjudicateurs de la Cour leurs obligations en vertu de la *LLO*. De plus, une ligne directrice a été adoptée afin de leur faciliter la production de décisions bilingues dans les affaires dont l'instruction s'est entièrement ou partiellement déroulée dans les deux langues officielles.

Recommandations :

- Que le ministère élabore ou révise ses trousses ou programmes de formation à l'intention des adjudicateurs de la Cour et des autres membres du personnel qui participent à l'administration de la justice afin d'assurer une représentation satisfaisante des dispositions, des principes et des valeurs se retrouvant dans la *LLO*.
- Que l'institution prenne les mesures nécessaires pour corriger cette lacune, fournisse au plaignant une copie traduite du jugement définitif sur cette affaire de petites créances et envoie au plus tôt cette copie aux parties intéressées.

Institution : Régie régionale de la santé Acadie-Bathurst, Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue qu'elle a reçu par la poste une carte en français seulement contenant de l'information sur l'Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet.

Mesures correctives de l'institution : La régie reconnaît que les circulaires publicitaires distribuées par courrier pendant la première phase de la campagne n'ont pas été offertes dans les deux langues officielles. Toutefois, beaucoup d'autres articles publicitaires utilisés pendant la première et la deuxième phases de la campagne ont été produits dans les deux langues officielles afin d'informer toute la population des services de soins infirmiers offerts 24 heures par jour à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet.

L'hôpital est convaincu de pouvoir fournir, dans les deux langues officielles, toute l'information pertinente sur les services offerts dans les hôpitaux et les centres de santé communautaires ainsi que sur les services de soins infirmiers offerts 24 heures par jour à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet.

Institution : Régie régionale de la santé de Miramichi, Hôpital régional de Miramichi

Sommaire de la plainte : Le plaignant aurait reçu un message en anglais seulement dans sa boîte vocale de la part d'une employée de l'Hôpital régional de Miramichi lui demandant de la rappeler. Le lendemain en après-midi, le plaignant a rappelé l'employée en question. Le plaignant allègue avoir débuté la conversation en français avec l'employée, mais cette dernière avait un français très limité et ne lui a pas offert de transférer son appel à une personne pouvant le servir en français. Le plaignant allègue qu'il a dû continuer la conversation en anglais avec cette employée puisqu'elle ne comprenait pas ce qu'il tentait lui dire.

Mesures correctives de l'institution : Suite à cette plainte, la RRSM nous informe qu'elle a pris les mesures suivantes : Réviser la Politique d'offre active avec le chef du service et le personnel du service en question, accroître l'importance d'aller chercher une personne qui parle le français quand le client l'identifie comme étant la langue dans laquelle il désire être servi, et réviser la Politique d'offre active de façon à inclure une référence aux appels « entrants et sortants ».

Institution : Régie régionale de la santé Sud-Est, Hôpital de Moncton

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue que son fils a été admis aux soins intensifs de l'hôpital de Moncton durant la nuit. Le patient a été transféré aux soins intensifs en pédiatrie, où les services en français n'auraient été disponibles que très sporadiquement. Malgré les efforts de la plaignante de leur faire comprendre que ni elle ni son fils ne comprenaient l'anglais, le personnel aurait persisté dans cette langue sans offrir de leur trouver du personnel compétent dans la langue choisie. La plaignante aurait demandé à un infirmier qui pouvait s'adresser à eux en français tant bien que mal d'obtenir les services en français. Ce dernier aurait indiqué qu'il verrait ce qu'il pouvait faire, mais ses démarches n'auraient pas porté fruit.

La barrière linguistique aurait été à l'origine de certains incidents où les parents n'auraient pas été immédiatement disponibles pour voir au bien-être de leur fils et où le personnel infirmier n'aurait pas été en mesure de comprendre les besoins du patient et d'y donner suite. Suite à l'insistance du père, le médecin traitant aurait indiqué que le médecin de garde pour la fin de semaine pourrait communiquer avec eux en français, ce qui ne se serait pas produit. Malgré l'insistance de la plaignante sur le fait qu'elle ne parlait pas l'anglais, la docteure aurait persisté en anglais, allant même jusqu'à leur demander après qu'elle ait cherché quelqu'un pour effectuer la traduction simultanée, s'ils parlaient l'espagnol.

La barrière linguistique aurait aussi causé certaines difficultés avec la physiothérapeute de remplacement qui, du fait qu'elle ne parlait pas français, aurait eu du mal à communiquer ses instructions au patient afin de lui administrer le traitement d'exercices de physiothérapie approprié.

Mesures correctives de l'institution : Une liste d'employés ayant des aptitudes éprouvées pour la communication dans les deux langues officielles a été dressée. Elle permettra aux gestionnaires d'établir des requis linguistiques au sein des équipes de travail et d'élaborer un plan pour accéder à des ressources bilingues. En février 2006, la nouvelle politique et les lignes directrices – Langue de service de la province du Nouveau-Brunswick est entrée en vigueur au sein de la RRSSE. La régie continuera à mettre à jour son profil linguistique.

Le choix de langue des patients est imprimé sur une étiquette qui est insérée dans la poche du bracelet. En ce qui concerne les consultations en clinique, la langue préférée du patient sera imprimée en caractère gras et surlignée sur sa fiche signalétique.

L'institution envisage d'accélérer la mise en place d'un nouveau système permettant d'identifier la langue de choix des patients dès les premiers instants dans les établissements.

L'institution veille à ce que les profils linguistiques soient mis à jour de façon opportune afin d'aider les gestionnaires à établir une combinaison adéquate d'employés pour offrir des services dans les deux langues officielles et à établir les compétences linguistiques requises pour différents postes.

Recommandations :

- Que l'institution s'assure que les équipes de travail comportent, en tout temps, suffisamment de personnel bilingue pour satisfaire à la demande dans l'une ou l'autre des langues officielles et que ces employés soient facilement identifiables.
- Que l'institution se dote de moyens efficaces pour faire l'identification de la langue officielle choisie par le patient afin que chaque secteur de soins soit au courant de ce choix et puisse y donner suite sans que le patient ait à le reformuler lors de son hospitalisation, et que l'institution avise le Commissaire aux langues officielles lorsque ces mesures auront été finalisées.
- Que l'institution fasse des rappels périodiques à ses employés quant à leurs obligations, et que la direction de la RRSSE affiche sa politique en la matière aux endroits stratégiques et qu'elle distribue périodiquement de la documentation appropriée et susceptible de rehausser le niveau de sensibilisation des employés en regard à la *LLO*.
- Que l'institution adopte une approche proactive dans l'élaboration de la formation de ses employés en rapport à la *LLO* et que cette formation soit autant ciblée sur les obligations et sur les droits spécifiques conférés par la loi que sur les effets insidieux que toute défaillance à cet égard pourrait avoir sur le bien-être psychologique et émotif des patients qui verraient ces droits bafoués.

Institution : Énergie NB

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue s'être rendue à un comptoir de paiement d'Énergie NB à Fredericton et que la première personne à qui elle s'est adressée en français lui aurait dit en anglais « I don't speak French ». Elle lui aurait alors dit de se diriger vers

un autre comptoir pour obtenir le service qu'elle cherchait, soit la copie d'une facture. Selon la plaignante, le même scénario se serait produit lorsqu'elle s'est adressée à la personne au comptoir de service. Elle aurait donc dû finalement transiger avec cette personne en anglais pour obtenir la copie désirée.

Mesures correctives de l'institution : Au mois de juin 2006, Énergie NB était en voie de modifier ce processus au bureau en question. Le président et chef de la direction a fait publier une note qui rappelle aux employés leur responsabilité d'offrir aux clients le droit d'être servi dans la langue de son choix. Une personne bilingue pouvant travailler au centre de paiements devait être embauchée. Entre-temps, si un client voulait être servi en français, un employé bilingue serait envoyé au comptoir de paiement pour satisfaire à sa demande.

Institution : Régie régionale de la santé de la Vallée, Hôpital public d'Oromocto et l'Hôpital Dr-Everett-Chalmers

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue s'être présentée à l'urgence de l'Hôpital public d'Oromocto et n'avoir pu recevoir d'offre active. Lors de la conversation avec la réceptionniste, la plaignante allègue avoir épelé son nom en français, mais la réceptionniste ne semblait pas comprendre. La plaignante allègue que la réceptionniste lui a demandé si elle voulait recevoir les services en français, ce à quoi elle aurait répondu par l'affirmative. Nonobstant le fait qu'elle aurait précisé son choix de langue, l'infirmière et le médecin qui l'ont traitée étaient unilingues anglophones et elle n'a pu obtenir ses services dans la langue de son choix.

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue s'être présentée à l'Hôpital Dr-Everett-Chalmers de Fredericton et s'être rendue directement au poste des infirmières sans avoir passé aux stations de triage. La plaignante a demandé l'urgence en français et s'est faite répondre par l'infirmière derrière le comptoir à deux reprises, « I'm sorry, I don't speak French ». La plaignante s'est sentie laissée pour compte quand l'infirmière a commencé à discuter avec une autre infirmière en anglais. Une patiente a pu lui venir en aide en disant à l'infirmière, « I think she is looking for the emergency room ». L'infirmière aurait alors demandé à la plaignante si elle parlait anglais, ce à quoi la plaignante a répondu par l'affirmative. Le ton de la conversation aurait alors monté d'un cran lorsque l'infirmière lui aurait dit « Then why didn't you speak to me in English ? ». Une autre infirmière a alors pris les signes vitaux de la patiente et le reste de la conversation s'est déroulé en anglais.

Mesures correctives de l'institution : Le PDG nous a indiqué qu'il ferait parvenir un message aux gestionnaires pour les encourager à fixer des séances de formation bonifiées au profit des employés et exigera que chacun présente son plan d'action relativement à la prestation des services dans les deux langues officielles. Une nouvelle employée bilingue s'est jointe à l'équipe du secteur de triage. La gestionnaire a récemment mis à jour la liste d'employés bilingues et continuera à le faire sur une base régulière.

Depuis cet incident, on a rappelé à l'infirmière auxiliaire la procédure linguistique à suivre, et ces renseignements ont été inscrits sur la liste de personnel bilingue du secteur de triage. La gestionnaire de la salle d'urgence a également informé le personnel de l'importance de la prestation de l'offre active. La gestionnaire effectue des vérifications périodiques au hasard au sein du service afin de s'assurer que l'offre active est effectivement fournie.

Institution : Ministère de la Justice

Sommaire de la plainte : La plaignante serait entrée dans le Palais de justice et aurait été à la recherche de la Cour fédérale. La plaignante aurait salué d'un « bonjour » le préposé à l'accueil et lui aurait demandé où se trouvait la salle de cour. Le jeune homme lui aurait répondu « I'm sorry, I don't speak French » sans lui offrir de faire les démarches pour mettre la plaignante en contact avec quelqu'un qui aurait pu communiquer avec elle en français. Il n'y aurait pas eu d'offre active ni d'affiche pouvant indiquer que le service était disponible dans les deux langues officielles.

Mesures correctives de l'institution : On nous a informés que le jeune homme était un étudiant qui avait été embauché pour une période de six semaines et que son stage était terminé. Le sous-ministre a rencontré tous les membres de son personnel pour leur faire part des obligations qu'ils ont de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles. Il a aussi distribué au personnel une copie de la politique et des lignes directrices sur la langue de service. De plus, les employés ont reçu une note de service énonçant des consignes sur la façon dont ils doivent réagir face à diverses situations pour faire en sorte que les exigences de la *LLO* soient satisfaites.

Institution : Énergie NB

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue avoir composé le 1-800-442-4424 pour signaler une panne d'électricité. Le message enregistré faisait l'offre active, et le plaignant a opté pour le service en français en appuyant sur la touche « 2 ». Le plaignant a ensuite choisi l'option pour signaler une panne de courant. L'enregistrement était en anglais seulement, et le plaignant n'a pas répondu parce qu'il s'attendait à une version française du message. Son appel a été transféré à une téléphoniste qui lui a adressé la parole en anglais seulement. Le plaignant lui a alors demandé si elle parlait français et pourquoi elle lui avait répondu en anglais seulement. La téléphoniste lui a indiqué en français que le système n'indiquait aucune préférence linguistique.

Mesures correctives de l'institution : La coordinatrice aux langues officielles d'Énergie NB nous a appris que l'appel du plaignant avait été dérivé automatiquement vers un agent de service sans que le système n'interroge à nouveau le client sur la langue de son choix et sans que le système ne reconnaisse et ne transmette le choix antérieur. Cette façon de faire est apparemment une anomalie du système alors qu'un débordement d'appels n'arrive que sporadiquement. On nous apprend que le système sera révisé et réorganisé et qu'Énergie Nouveau-Brunswick fera tout son possible pour mettre son système à niveau afin de régler ce problème.

Institution : Régie régionale de la santé de la Vallée, Hôpital public d'Oromocto

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue avoir téléphoné à l'Hôpital public d'Oromocto et s'être adressée en français à la personne qui lui a répondu malgré l'absence d'offre active de service en français. La standardiste lui aurait répondu « I don't speak French ». Elle ne lui aurait pas offert ou indiqué qu'elle s'apprêtait à transférer son appel à une personne pouvant la servir en français et l'aurait mise en attente. Ayant conclu qu'elle ne serait pas en mesure de recevoir son service en français vu l'absence d'indication contraire, la plaignante aurait alors décidé de terminer l'appel prématurément.

Mesures correctives de l'institution : Des séances d'information ont été offertes dans tous les établissements de la régie. Le superviseur de ce secteur ainsi que les employés ont été informés de la situation. On les a sensibilisés à l'importance d'assurer l'offre active et d'indiquer aux personnes qui téléphonent à l'hôpital qu'elles seront mises en communication, le cas échéant, avec un employé bilingue.

Recommandations :

- Que les cadres supérieurs de la Régie régionale de la santé de la Vallée élaborent des mécanismes d'évaluation du programme de formation et de sensibilisation des employés aux exigences de la *LLO* afin d'en déterminer l'efficacité et la pertinence et prennent les démarches appropriées pour apporter les mesures correctives qui s'imposent pour favoriser l'atteinte des objectifs visés.
- Que l'institution se dote des outils langagiers appropriés et les rendent aisément accessibles aux employés faisant l'offre active de services mais incapables de servir le client dans la langue de son choix, afin d'informer ce dernier, toujours dans sa langue de choix, qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupera du client dans les plus brefs délais.

Institution : Ministère de la Sécurité publique, Gendarmerie Royale du Canada

Sommaire de la plainte : La plaignante circulait sur la route 8 aux environs de la localité de Blackville lorsqu'elle a été interceptée par un patrouilleur de la GRC. L'agent aurait interpellé la plaignante sans faire d'offre active et aurait communiqué avec elle en anglais seulement. La plaignante aurait alors choisi de recevoir des services en français, ce à quoi le policier lui aurait répondu qu'une attente de 20 minutes serait nécessaire avant qu'un agent bilingue arrive sur les lieux. Trouvant l'attente inacceptable, la plaignante opta de continuer la transaction en anglais. Cela a été un choix de « circonstance » plutôt que de l'exercice du libre choix de recevoir des services de qualité égale de la part des institutions gouvernées par la *LLO*.

Mesures correctives de l'institution : Le ministère de la Sécurité publique nous a indiqué que depuis 2002, ils n'ont cessé de rappeler à la GRC qu'ils s'attendent à ce qu'elle se conforme aux dispositions de la *LLO* du Nouveau-Brunswick se rapportant aux services de police dans la province. Une lettre a été transmise à la GRC en mars 2005, en mettant de l'insistance sur les précisions suivantes :

- Assurer une consultation continue des collectivités francophones concernant les services dans la langue de leur choix afin de respecter l'esprit et l'intention de la loi provinciale.
- Veiller à ce que les démarches appropriées soient en place pour faire une offre active de services bilingues partout dans la province.

Les neuf corps de police indépendants de la GRC au Nouveau-Brunswick ont élaboré des politiques et des procédures pour veiller à se conformer à la *LLO*. Les procédures ont été acceptées par le comité mixte sur les politiques et ont été promulguées dans le manuel des opérations des corps de police municipaux et régionaux en janvier 2006.

La GRC a indiqué que 68 employés de la GRC allaient recevoir une formation linguistique en 2006. De ce nombre, 45 employés suivaient à ce moment ou commenceront à une date fixée une formation linguistique en français, et 23 employés sont pareillement engagés dans une formation linguistique en anglais.

Recommandation :

- Que l'institution, par les moyens qu'elle jugera les plus appropriés, informe la population francophone du Nouveau-Brunswick sur les détails des multiples démarches entreprises auprès des autorités de la Gendarmerie Royale du Canada et du ministère fédéral de la Sécurité publique afin d'éliminer toute ambigüité quant aux obligations de la GRC en matière linguistique lorsqu'elle agit comme force de police provinciale.

Institution : Ministère des Transports, Dépôt d'entretien de Neguac

Sommaire de la plainte : Le plaignant aurait composé le numéro 506-776-3863 pour joindre le Dépôt d'entretien de Neguac du ministère des Transports. Le plaignant allègue que son appel a aussitôt été dirigé au système automatisé de messagerie vocale offert par la compagnie de téléphone Aliant. Selon les allégations, ledit message vocal était uniquement en anglais.

Mesure corrective de l'institution : Le message d'accueil du centre de service de Neguac a été remplacé par un message bilingue.

Institution : Ministère de la Sécurité publique, service d'urgence 911

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue avoir composé le 911 pour joindre le Centre antipoison. La plaignante allègue n'avoir reçu aucune offre active mais d'avoir quand même débuté la conversation en français. Selon les allégations, l'opératrice lui aurait répondu une deuxième fois en anglais malgré cela. La plaignante allègue que son appel a finalement été transféré au Centre antipoison, où elle a pu obtenir son service en français.

Mesures correctives de l'institution : Le directeur du service d'urgence 911 enverra une communication aux cadres supérieurs de tous les centres de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) afin de leur rappeler leurs obligations d'offrir des services bilingues et de s'assurer que tout le personnel revoit et suit avec diligence les procédures actuelles relativement à la prestation des services dans les deux langues officielles. Les membres de la CPASP ont été informés de la situation et passeront en revue les responsabilités du CPASP en vertu de la Politique des langues officielles du Nouveau-Brunswick et des méthodes opérationnelles du service d'urgence 911.

Recommandations :

- Que l'institution se dote des outils langagiers appropriés et les rendent aisément accessibles aux employés faisant l'offre active de services, mais incapables de servir le client dans la langue de son choix, afin d'informer ce dernier, toujours dans sa langue de choix, qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupera du client dans les plus brefs délais.
- Que la sous-ministre de la Sécurité publique amène cette question devant le Comité des sous-ministres sur les langues officielles aux fins de discussion.

Institution : Efficacité NB, Enerplan Consultants Ltd.

Sommaire de la plainte : La plaignante a contacté la compagnie Enerplan Consultants Ltd., une compagnie qui offre le service d'évaluation de résidences en matière énergétique dans le cadre du Programme d'amélioration énergétique des habitations existantes du Nouveau-Brunswick. Ce programme est la responsabilité d'Efficacité NB. Lorsque la plaignante a communiqué avec cette agence, son interlocutrice a été incapable de converser avec elle en français ou de voir à ce que le service lui soit ainsi offert dans les plus brefs délais. On l'aurait informée qu'il n'y avait pas d'évaluateur qui pouvait la servir, à ce moment-là, dans sa langue de choix.

Mesures correctives de l'institution : L'institution nous avise avoir contacté le président de la compagnie Enerplan pour lui faire part de la situation. Ce dernier aurait assuré l'institution qu'une telle situation ne se reproduirait pas. Le processus d'appel d'offres pour le programme ÉnerGuide d'évaluation énergétique des résidences étant en cours de préparation pour la prochaine exercice financier, l'institution nous a assurés qu'une clause spécifique exigeant le respect des dispositions de la *LLO* y serait insérée.

Institution : Ministère des Services familiaux et communautaires

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue s'être rendu à l'ancien bureau de poste de Pointe-Verte, qui abrite maintenant les bureaux de Services familiaux et communautaires. Selon le plaignant, une affiche unilingue anglaise provenant de ce ministère était apposée à l'intérieur de l'édifice.

Mesures correctives de l'institution : Le personnel du bureau apposera les affiches bilingues sur le programme provincial des familles dans tous les bureaux de Services familiaux et communautaires, avec tout autre document régional destiné au public. L'institution rappellera à tous les employés leurs obligations en vertu de la *LLO* afin de garantir que tous les documents destinés au public seront produits dans un format bilingue.

Recommandation :

- Que l'institution se dote de mécanismes de contrôle et assigne le personnel jugé approprié pour vérifier de façon ponctuelle la disponibilité de tout matériel ou communication destiné au grand public à ces bureaux et fasse preuve de vigilance afin que les mesures nécessaires soient prises pour pallier toute déficience dans les délais les plus courts.

Institution : Ministère de la Justice et de la Consommation, Direction des caisses populaires, coopératives et sociétés de fiducie

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue que l'adresse de l'expéditeur figurant sur une enveloppe qu'il a reçue de la part de la Direction des caisses populaires, coopératives et sociétés de fiducie était inscrite en anglais seulement.

Mesures correctives de l'institution : L'institution nous a indiqué qu'un rappel a été donné aux membres du personnel concernant leur obligation en vertu de la *LLO* d'utiliser les deux langues officielles lorsqu'ils entrent en contact avec un client, puis la langue officielle choisie par ce dernier pour toutes les communications subséquentes. De plus, l'institution nous a avisés que, dorénavant, toutes les étiquettes indiquant l'adresse de retour devront être imprimées dans les deux langues officielles.

Institution : Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Hôpital régional de Saint John

Sommaire de la plainte : Le plaignant s'est présenté à l'urgence de l'Hôpital régional de Saint John. Lorsqu'il s'est adressé en français à l'infirmière au poste de triage pour lui expliquer la condition de son fils, elle lui aurait répondu dans un français approximatif « Je ne parle pas français » et elle lui aurait dit en anglais qu'il n'y avait aucune autre infirmière de disponible à ce moment-là pour le servir en français. Le plaignant s'est alors exprimé en anglais avec cette infirmière vue l'urgence de la situation. Le plaignant s'est ensuite présenté au poste d'inscription où il s'est exprimé en anglais, étant donné que l'infirmière au poste de triage lui avait déjà dit qu'il n'y avait personne présent à ce moment-là pour le servir en français.

Mesures correctives de l'institution : L'institution prévoit recruter un candidat bilingue pour combler un poste à la fonction d'admission du service des urgences, offrir des ateliers sur l'offre active aux employés, mettre à la disposition des employés un programme d'apprentissage électronique sur l'offre active en février 2007 et déployer les efforts possibles pour recruter des employés bilingues.

Recommandation :

- Que l'institution se dote des outils langagiers appropriés et les rendent aisément accessibles aux employés faisant l'offre active de services mais incapables de servir le client dans la langue de son choix, afin de l'informer, toujours dans sa langue de choix, qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupera du client dans les plus brefs délais.

Institution : Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, Service de bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue une absence d'ordinateurs munis d'un système d'exploitation bilingue et d'un clavier multilingue dans les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick, mais plus particulièrement à la Bibliothèque publique de Dieppe.

Mesures correctives de l'institution : L'unité des systèmes et de la technologie de l'information du SBPNB permettra aux usagers de choisir d'utiliser les ordinateurs dans la langue officielle de leur choix dans toutes les bibliothèques de la province. Le logiciel multilingue MUI sera installé sur au moins un ordinateur public dans chaque bibliothèque publique de la province en 2007. Une note de service provinciale a été envoyée aux gestionnaires et directeurs/directrices de bibliothèque afin de les informer que toutes les bibliothèques devront installer un clavier multilingue et l'interface d'usager multilingue (Microsoft MUI) sur au moins un ordinateur destiné au public au cours de l'année 2007. Une nouvelle norme exigera que tous les nouveaux ordinateurs destinés au public soient munis de l'interface Microsoft MUI et, si la réaction du public est favorable dans le cadre des essais effectués, du clavier multilingue recommandé.

Suite à cette plainte, le SBPNB a effectué l'installation de trois ordinateurs munis d'un système d'exploitation multilingue dont l'un est muni d'un nouveau clavier multilingue. La Bibliothèque publique de Dieppe se verra équipée de cinq nouveaux ordinateurs munis d'un système d'exploration multilingue et d'un clavier multilingue.

Institution : Assemblée législative du Nouveau-Brunswick

Sommaire de la plainte : Les plaignants allèguent qu'ils se trouvaient dans la salle des comités ainsi qu'au sous-sol de l'Assemblée législative pour assister à l'assermentation du nouveau gouvernement, de ses députés et membres du cabinet et du premier ministre. Selon les allégations des plaignants, un commissionnaire en service aurait donné des directives à suivre en cas d'incendie, mais ne l'aurait fait qu'en anglais. Un membre de l'auditoire constatant ceci aurait pris la relève pour répéter lesdites instructions en français vu leur importance.

D'autre part, les plaignants allèguent que, lors des interventions faites en français au cours de la cérémonie (diffusée sur écran géant dans la salle où se trouvaient les plaignants), la traduction simultanée en anglais ne permettait pas d'entendre de vive voix les intervenants qui s'exprimaient en français.

Mesures corrective sde l'institution : La greffière de l'Assemblée législative nous a réitéré qu'elle avait pris l'engagement de redoubler les efforts en matière de formation des membres du Corps des Commissionnaires qui travaillent à l'Assemblée législative en permanence. Ces derniers sont tenus avertis de la nécessité de l'offre active de service et de la communication avec le public dans les deux langues officielles.

Recommandations :

- Que lors de la planification et l'organisation d'événements de cette envergure, l'institution évalue les options disponibles y incluant tout développement technique et implante les mesures qui lui permettront de combler les lacunes identifiées lors de cette enquête et d'assurer que tous les membres du public pourront avoir un accès égal au déroulement de la cérémonie dans la langue de choix.
- Que l'institution veille à conscientiser tous les membres de son personnel à l'égard des obligations de la *LLO* et des principes qui la sous-tendent à l'aide d'une politique claire et d'un programme de formation bien étoffé.

Institution : Ministère de la Justice et de la Consommation

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue que lorsqu'il a téléphoné durant la semaine du 10 juillet 2006 à la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick pour entrer en contact avec le registraire de la cour, celui-ci était absent. On aurait transféré son appel à la registraire adjointe. Le plaignant allègue avoir insisté pour lui parler en français, mais celle-ci lui répondait en anglais seulement. De plus, il allègue avoir dû attendre en ligne pendant qu'une secrétaire faisait la traduction entre lui et la registraire adjointe.

Mesures correctives de l'institution : Afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, le bureau du registraire dressera un plan d'action qui sera mis en œuvre lorsque des membres du personnel, y compris le registraire, sont en congé. Les membres du personnel sauront à l'avance avec qui communiquer s'ils ont besoin d'aide. Le bureau reconnaît qu'il est important de s'assurer qu'une personne possédant les compétences juridiques nécessaires soit disponible pour répondre aux questions dans les deux langues officielles et veillera à fournir un tel service de façon permanente à l'avenir. Le bureau a déjà étudié diverses possibilités et prévoit pouvoir compter sur les services du directeur régional et du conseiller juridique de la Division des services aux tribunaux à Fredericton pour répondre aux questions juridiques dans les deux langues officielles lorsque le registraire doit s'absenter pour une période prolongée.

Institution : Ministère des Services familiaux et communautaires

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue que la qualité du français est compromise du fait que plusieurs erreurs de syntaxe et de grammaire semblent s'être glissées dans le Manuel des politiques – Services familiaux et communautaires (Édition novembre 2006) qui se retrouve au site Web du ministère et accessible au grand public. De plus, lors de notre propre recherche, quelques exemples similaires nous ont sautés aux yeux, ce qui pourrait remettre en question la qualité de la version française de l'ensemble de ce manuel ou, à tout le moins, du site Web du ministère visant à orienter les internautes vers ledit manuel.

Mesures correctives de l'institution : L'institution nous a fourni les mesures correctives suivantes pour remédier à la situation et faire en sorte que toute l'information sur les programmes soit désormais affichée et disponible dans les deux langues officielles :

- La Direction de l'habitation et du soutien du revenu a corrigé l'erreur typographique et le syntagme au site Web de l'institution.
- Afin de repérer et de corriger les erreurs contenues dans le manuel des politiques en ligne, la Direction de l'habitation et du soutien du revenu, de concert avec le Bureau de traduction, examinera le contenu du manuel en entier.
- Pour les futures modifications au manuel sur les politiques d'aide sociale, la Direction de l'habitation et du soutien du revenu s'assurera que tous les documents soient examinés afin de repérer les erreurs typographiques et contextuelles avant d'être affichés au site Web de l'institution. Ces documents seront aussi envoyés aux personnes-ressources régionales aux fins d'examen et de rétroaction.
- L'institution établira un processus qui obligera les employés à réviser tous les documents destinés au public. Ce processus vise à garantir qu'aucune erreur grammaticale ou typographique pouvant avoir une incidence sur le libellé de la documentation ne figure dans les documents bilingues à la disposition du public.

Institution : Ministère de la Sécurité publique

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue s'être fait interceptée le 14 décembre 2006, vers 8h15, par des agents de la Sécurité publique qui procédaient à un contrôle routier sur l'autoroute 8, à l'entrée de la municipalité de Miramichi. Lorsque l'agent s'est présenté à la fenêtre de sa voiture, la plaignante aurait amorcé la conversation en français en lui disant qu'elle savait pourquoi on l'interceptait. L'officier l'aurait alors regardée et aurait marmonné qu'il ne parlait pas français. Selon la plaignante, il lui aurait fait signe qu'il irait chercher quelqu'un qui parlait français. Le deuxième agent serait arrivé une dizaine de minutes plus tard, lui disant, en français, que l'autre officier s'occupait de sa contravention. Il serait reparti quelques secondes après ce bref échange. Lorsque les deux officiers se sont présentés à nouveau à sa voiture pour lui donner sa contravention, 15 à 20 minutes plus tard, la plaignante leur aurait dit qu'elle était 20 minutes en retard pour se rendre à son travail et qu'elle ne comprenait pas pourquoi elle avait dû attendre aussi longtemps.

Mesures correctives de l'institution : Le premier agent s'étant adressé à la plaignante a été rappelé de son obligation de faire une offre active de service dans les deux langues officielles. Un rappel sera aussi fait à tous les employés de l'Unité de l'application des lois sur les véhicules utilitaires qu'ils doivent faire une offre active de service, conformément à la *LLO* et à la politique connexe. De plus, il a été rappelé à l'agent en question que les billets de contravention doivent être complétés entièrement dans la langue choisie.

Institution : Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue avoir reçu une lettre émise par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, relative à la mise à jour des informations figurant dans l'Annuaire des syndicats ouvriers du N.-B. 2006. La plaignante allègue que la qualité de la version française de la lettre était déplorable. Elle aurait contacté le ministère en question l'année dernière afin qu'il procède à la correction du texte français. Il semblerait que l'institution n'ait pas répondu à sa demande.

Mesures correctives de l'institution: Le ministère admet avoir été informé, en 2006, des erreurs contenues dans cette lettre type. Il avait alors pris les dispositions nécessaires pour faire corriger la lettre. La version erronée n'ayant pas été supprimée de la base de données, c'est elle qui a été choisie par erreur et envoyée aux destinataires. La Direction des relations industrielles a assuré le ministère qu'elle veillera désormais à ce que toute la correspondance future soit examinée par son personnel avant d'être postée.

Résultats de l'enquête sur la langue des décisions ou ordonnances des tribunaux

À la suite d'une plainte déposée par l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick (AJEFNB) en octobre 2003, le Bureau du commissaire aux langues officielles a entrepris une enquête pour savoir si les tribunaux de la province respectaient l'article 24 de la *Loi sur les langues officielles*, qui prévoit que « [l]es décisions ou ordonnances définitives des tribunaux, exposés des motifs et sommaires compris, sont publiés dans les deux langues officielles a) si le point de droit en litige présente de l'intérêt ou de l'importance pour le public; ou b) lorsque les procédures se sont déroulées, en tout ou en partie, dans les deux langues officielles ».

L'interprétation donnée par la plaignante aux mots « sont publiés dans les deux langues officielles » était que les décisions ou ordonnances d'un tribunal doivent être rendues simultanément dans les deux langues avant d'être diffusées. Cette interprétation est fondée sur le paragraphe 24(2) de la *LLO*, qui prescrit que c'est seulement dans des circonstances exceptionnelles qu'un tribunal pourrait publier sa décision dans une langue d'abord, puis dans l'autre, ainsi que sur la pratique de la Cour d'appel à l'égard de ses propres décisions.

La plaignante a également signalé, et l'enquête du commissaire l'a confirmé, que le gouvernement du Nouveau-Brunswick ne semblait avoir aucune politique visant à déterminer quelles décisions ou ordonnances méritaient d'être traduites en application de l'article 24.

Quant à l'interprétation du mot « publiés », le ministère de la Justice a informé le commissaire qu'il désignait le moment où la décision ou l'ordonnance définitive était imprimée dans le *Recueil du Nouveau-Brunswick*, une compilation des décisions des tribunaux de la province préparée par Maritime Law Book, une société privée établie à Fredericton qui agit à titre d'éditeur officiel du gouvernement provincial. Le commissaire n'a pu trouver aucun fondement à cette interprétation dans la jurisprudence fournie par le ministère de la Justice.

L'enquête du commissaire a également révélé que le ministère de la Justice avait délégué au personnel de Maritime Law Book la responsabilité de décider quelles décisions devraient être traduites. Il s'ensuit que quiconque voudrait lire la traduction d'une décision de tribunal rédigée en anglais, par exemple, devrait attendre que la décision soit publiée dans le *Recueil du Nouveau-Brunswick* avant de pouvoir la lire en français, et ensuite, en date de janvier 2005, seulement si le personnel de Maritime Law Book estime que la décision mérite d'être traduite.

La seule exception à cet état de choses était la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick. Dans l'arrêt *Caraquet (Ville) c. Nouveau-Brunswick (ministre de la Santé et du Mieux-être)*, l'honorable juge en chef Ernest Drapeau a déclaré qu'une décision est considérée comme étant publiée au sens de la *LLO* lorsqu'elle est déposée au bureau du registraire. Il a ajouté que la décision dans la présente affaire serait publiée aussitôt qu'elle aurait été traduite

dans l'autre langue officielle. Alors, pour la Cour d'appel, l'obligation imposée par la *LLO* était claire : les décisions ou ordonnances définitives sont traduites immédiatement, puis déposées au bureau du registraire dans les deux langues officielles.

À la suite de son enquête, le commissaire a conclu que l'interprétation donnée à la *LLO* par le ministère de la Justice concernant la langue des décisions ou ordonnances définitives des tribunaux ne respectait pas le droit du public de recevoir un niveau de service égal dans la langue officielle de son choix. Puisque la plupart des décisions ou ordonnances rendues par les tribunaux du Nouveau-Brunswick sont en anglais, la plaignante a avancé, et le commissaire a été d'accord, que cela causait aux francophones un sérieux désavantage.

Le commissaire a recommandé en conséquence que le ministère de la Justice consulte immédiatement tous les intervenants afin de formuler, au sujet de la traduction et de l'accessibilité des décisions ou ordonnances définitives des tribunaux, une politique qui soit conforme à la *LLO* et à ses principes et que, une fois la consultation terminée, des mesures soient prises immédiatement pour mettre la politique en vigueur. Le commissaire a également recommandé qu'une telle politique soit semblable à celle qui a été adoptée par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick.

De plus, le commissaire a recommandé que le ministère de la Justice prenne des mesures le plus tôt possible afin d'assurer que toutes les décisions publiées dans les recueils (volumes reliés ou autres) du Nouveau-Brunswick le soient dans les deux langues officielles.

Enfin, le commissaire a recommandé que, si le ministère n'est pas d'accord avec son interprétation du terme « publiés », il prenne les mesures nécessaires pour que l'affaire soit renvoyée à la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick le plus tôt possible.

Le commissaire exprime sa déception du fait que, à la fin de l'exercice financier, il n'a reçu aucune réponse officielle du ministère de la Justice sur la question.

Alcool NB : préoccupations relatives aux services dans les deux langues officielles

Conformément au paragraphe 43(10) de la *Loi sur les langues officielles*, le commissaire a entrepris une enquête visant à savoir si Alcool NB, institution provinciale assujettie à la *LLO*, offrait à sa clientèle un service dans les deux langues officielles. Des visites à divers magasins d'Alcool NB ont confirmé que les employés ne faisaient pas une offre active de services dans les deux langues officielles et ne parlaient qu'en anglais à leurs clients. Il en était ainsi même lorsqu'il était clair qu'un client était francophone, puisque cela se produisait même quand quelqu'un parlait français assez près du caissier pour être entendu.

Après avoir reçu le préavis d'enquête, Alcool NB n'a pas contesté les conclusions du commissaire et n'a offert aucune explication du non-respect de la *LLO*. L'institution a toutefois expliqué que des plans étaient en cours afin de sensibiliser les gestionnaires et les employés à l'importance d'une offre active, de faire porter par les employés bilingues des épinglettes indiquant clairement qu'ils peuvent servir le public dans la langue de son choix et de placer des affiches indiquant que le service est offert en français et en anglais. L'institution a ajouté qu'elle mettrait à jour son manuel des employés et poursuivrait ses efforts pour recruter du personnel bilingue et offrir une formation en langue seconde à ses employés actuels. Enfin, Alcool NB a assuré au commissaire que les langues officielles feraient partie du processus de planification stratégique de l'exercice financier suivant.

À la suite de cet échange d'informations, le commissaire a fait les recommandations suivantes :

- qu'Alcool NB évalue la prestation de ses services dans les deux langues officielles partout dans la province;
- qu'Alcool NB prenne les moyens voulus pour respecter le plus possible les obligations que lui impose la *LLO*;

- qu'Alcool NB adopte un plan stratégique comprenant des mesures concrètes conçues pour assurer la prestation des services dans les deux langues officielles, comme l'exige la *LLO*;
- qu'Alcool NB s'assure que ce plan soit compris tant par les gestionnaires que par les employés et que ceux-ci savent qu'ils doivent absolument le respecter;
- qu'Alcool NB fournisse à ses employés (surtout à ceux qui sont constamment en contact avec le public) les outils linguistiques appropriés; et
- qu'Alcool NB adopte un système de contrôles ponctuels pour vérifier si les services et les communications à tous les échelons de son organisation sont conformes aux dispositions de la *LLO* et que, s'il y a un problème, il prenne toute mesure nécessaire pour remédier à la situation le plus tôt possible.

Félicitations!

Le Bureau du commissaire a reçu plusieurs plaintes de gens du Nouveau-Brunswick qui étaient frustrés de devoir réaffirmer sans cesse la langue de leur choix après avoir été admis à l'hôpital pour des traitements. Ces plaignants étaient d'avis que, après avoir indiqué clairement la langue officielle de leur choix lors de leur admission à l'hôpital, ils n'auraient pas dû avoir à la répéter constamment en recevant des soins à divers endroits de l'institution. Le commissaire a été d'accord, mais il a également reconnu les défis rencontrés par les régies de la santé dont les effectifs bilingues sont peu nombreux comparativement à d'autres régies de la province. C'est pourquoi il a été ravi de la décision de la Régie régionale de la santé Miramichi d'afficher la langue officielle de choix sur les bracelets d'identification des patients dans le cadre de son initiative pour la sécurité des patients. Dans une note au personnel, le coordonnateur aux langues officielles, Marc Savoie, a expliqué que, si on réduit le besoin des patients de réaffirmer la langue de leur choix lorsqu'ils sont transférés d'un département à l'autre, cela réduit les risques de mauvaises communications interculturelles et « augmente ainsi les chances d'améliorer les résultats sur le plan de la santé » [*traduction*]. Bravo!

Conclusion

Le Bureau du commissaire a fait enquête sur plus de plaintes pendant l'exercice financier 2006-2007 que pendant l'année précédente. Le commissaire attribue cette augmentation au fait que les gens du Nouveau-Brunswick ont appris à mieux connaître son Bureau et son mandat. Cette meilleure connaissance est attribuable en grande partie aux nombreuses activités de promotion entreprises par le commissaire depuis l'ouverture de son Bureau en 2003.

CHAPITRE III

INTERACTION AVEC LES INSTITUTIONS

Le commissaire aux langues officielles, comme l'ombudsman, est nommé par un pouvoir public qui garantit son indépendance. Le Bureau du commissaire aux langues officielles fait enquête lorsqu'une plainte vise un ministère ou une institution du gouvernement. Le commissaire peut faire des recommandations, mais il ne peut pas imposer de solutions. Il a plutôt un rôle de médiateur et de conciliateur : il entreprend des discussions avec l'institution en question pour s'assurer que celle-ci s'arrange pour satisfaire à ses obligations en matière de langues officielles. Voici les dossiers dont le Bureau du commissaire aux langues officielles s'est occupé en 2006-2007.

Ministère de la Santé

Les activités du ministère de la Santé ont une énorme importance pour les gens du Nouveau-Brunswick. Dans son *Plan provincial de la santé 2004-2008*, le ministère de la Santé a reconnu les obligations que lui impose la *Loi sur les langues officielles* en affirmant que les services de santé doivent être offerts dans la langue officielle choisie pour assurer « que les services de santé essentiels sont accessibles à tous les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises ». Comme l'indique le *Plan provincial de la santé*, la vision de la province en matière de soins de santé au Nouveau-Brunswick est la suivante :

Un système provincial unique et intégré de services de santé fondé sur les besoins de la collectivité et axé sur le patient, offrant des services de santé dans la langue officielle choisie, à un coût abordable pour la population néo-brunswickoise.

De fait, la *LLO* prévoit que, bien que les établissements de santé soient libres d'adopter une langue de fonctionnement, ils doivent servir le public dans la langue officielle de son choix. Cette garantie d'accès égal doit être manifestée par l'accessibilité du service demandé, qui doit être prompt, courtois et dispensé dans la langue de la demande sans que l'exercice du choix de la langue préférée par le patient cause des attentes ou des transferts excessifs.

L'offre d'un accès égal aux soins de santé dans la langue de choix des gens du Nouveau-Brunswick constitue un défi pour certaines régies régionales de la santé. Voici un aperçu des dossiers liés à la santé dont le commissaire s'est occupé en 2006-2007.

Projet de réforme des soins de santé

À l'automne 2006, de nombreux groupes représentant les francophones de la province se sont montrés préoccupés lorsque le ministre de la Santé, Michael Murphy, a manifesté son intention d'examiner tous les aspects de la gouvernance et de la structure des soins de santé et d'apporter des réformes en profondeur visant les services non cliniques afin de réduire les coûts. Les craintes ont été aggravées par une rumeur sans fondement voulant que la réforme entraîne la rationalisation des régies régionales de la santé actuelles de manière à en former trois, une anglophone, une francophone et une bilingue. Bien que M. Murphy et le premier ministre Shawn Graham aient catégoriquement nié la rumeur, les soupçons exprimés au sujet des changements attendus des soins de santé en disent long sur l'inquiétude très répandue chez les francophones au sujet de la capacité et du désir de la province de respecter leur droit à un accès égal aux soins de santé dans la langue officielle de leur choix.

Dans une lettre à M. Murphy, datée du 25 janvier 2007, le commissaire a écrit que, bien que la valeur d'une gestion saine des finances publiques soit incontestable, il faut prendre des mesures appropriées pour empêcher que le processus ne soit mis en œuvre au détriment des principes et des objectifs de la *LLO*, qui vise la promotion de l'égalité véritable des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick.

Le commissaire a également écrit que, même s'il était content que la rumeur concernant la création d'une régie de la santé bilingue ait été démentie, il trouvait important que, en élaborant la réforme des soins de santé de la province, le ministre s'assure « que les paramètres de prise de décisions sont assez larges pour tenir compte des aspirations de la minorité francophone vers la véritable égalité en fait d'accès à des services de santé de qualité égale » [*traduction*].

Le 26 février 2007, le ministère de la Santé a annoncé des forums Dialogue Santé pour la Péninsule acadienne. La série de trois forums, qui auront lieu au cours du printemps 2007, sera organisée par la sous-ministre déléguée de la Santé, Andrée Robichaud. Celle-ci a été nommée en novembre 2006 pour faire des recommandations au gouvernement sur la prestation des services de santé dans les communautés francophones, en mettant spécialement l'accent sur la Péninsule acadienne.

Selon M. Murphy, les forums offriront à la population l'occasion d'exprimer au gouvernement ses opinions sur la prestation des soins de santé dans la Péninsule acadienne. « Ce processus accordera une place importante à l'écoute – nous serons à l'écoute des gens de la Péninsule acadienne afin de savoir quels sont leurs besoins en matière de services de santé et ce qu'ils pensent des soins actuellement offerts », a dit le ministre dans un communiqué annonçant les forums. « Nous écouterons leurs points de vue au sujet des services qu'ils jugent nécessaires dans la région. »

M. Murphy a dit que 135 personnes, y compris des représentants des collectivités, des dirigeants municipaux ainsi que des professionnels et administrateurs du secteur de la santé et des représentants du monde de l'enseignement de la Péninsule, seront invitées à participer aux forums. Le ministre a ajouté que les résultats du dialogue serviront à informer le gouvernement dans le cadre de l'élaboration d'un nouveau plan provincial de la santé.

Le commissaire aux langues officielles accueille d'un œil favorable cette consultation auprès des résidents de la Péninsule acadienne et surveillera avec grand intérêt le processus, ainsi que ses conséquences sur le système de soins de santé.

Dossiers médicaux des patients : devraient-ils être accessibles dans la langue de choix?

Il arrive que les régies de la santé du Nouveau-Brunswick reçoivent des patients des demandes de copies de leurs dossiers médicaux. Ces demandes sont faites pour diverses raisons mais, la plupart du temps, les patients ont besoin d'un suivi ou de soins connexes provenant d'une autre régie de la santé. Par exemple, un patient qui a d'abord reçu des soins dans une régie de la santé peut avoir besoin de consulter un spécialiste dans une autre régie de la santé et demander pour cette raison une copie de ses dossiers médicaux afin d'assurer la continuité des soins requise. Le droit d'accès du patient à ses dossiers médicaux est garanti par la *Loi sur le droit à l'information*. Toutefois, le paragraphe 4(3) de cette loi dispose ce qui suit : « Une information n'est communiquée, lorsqu'une demande à son sujet est acceptée, que dans la langue ou les langues où elle a été émise. » En outre, le paragraphe 10.9(2) de la *Loi sur les archives* de la province prescrit : « Lorsqu'une demande pour la consultation d'un document public est acceptée, le document public doit être fourni seulement dans la langue ou dans les langues dans lesquelles il a été rédigé. »

Depuis son entrée en fonction, le commissaire reçoit des plaintes de gens du Nouveau-Brunswick qui ont obtenu des copies de leurs dossiers médicaux mais ont été incapables de convaincre la régie de la santé de les traduire dans l'autre langue officielle. Par exemple, on comprend facilement pourquoi un patient dont les dossiers médicaux sont en français mais qui a été renvoyé à un spécialiste anglophone qui ne peut pas les lire demanderait que ces dossiers soient traduits. Une question moins claire, toutefois, est de savoir si les régies de la santé ont l'obligation juridique de fournir une telle traduction.

La *Loi sur les langues officielles* prévoit que tout établissement de santé doit servir le public dans la langue officielle de son choix. Toutefois, la *LLO* permet aussi à l'établissement de

santé d'adopter une langue de fonctionnement, et le commissaire croit comprendre que cette permission a été accordée en partie pour assurer la tenue correcte des dossiers des patients et leur communication efficace entre les professionnels de la santé de l'établissement. La raison d'être primordiale de la tenue des fiches et des dossiers est leur utilisation par les professionnels de la santé, et ces dossiers ne sont généralement pas tenus pour informer directement les patients des actes médicaux et des mesures prises pour les traiter.

Cet état de choses donne lieu à quelques questions intéressantes. La remise de copies des dossiers médicaux ou d'extraits de ceux-ci à un patient ou à son mandataire autorisé doit-elle être considérée comme une communication entre l'institution et le membre du public au sens de la *LLO*? Dans l'affirmative, y a-t-il des facteurs qui justifieraient une dérogation à l'obligation de communiquer dans la langue choisie? Autrement dit, la *LLO* autorise-t-elle les régies de la santé à adopter des politiques voulant qu'elles ne traduisent pas les dossiers médicaux?

À supposer qu'il y ait obligation de traduire les dossiers médicaux, à qui cette responsabilité revient-elle? Au moins une régie de la santé de la province a adopté une politique voulant qu'elle ne soit pas responsable de la traduction des rapports médicaux au profit du patient. Nous ne sommes pas au courant des raisons qui ont motivé cette politique, mais nous pouvons présumer que l'efficience et les facteurs de coûts ont eu une influence.

Il va pratiquement sans dire que le système de soins de santé du Nouveau-Brunswick exige souvent que les patients se déplacent d'une région de la santé à l'autre pour recevoir certains traitements spécialisés et que le désir d'obtenir les soins dans la langue choisie peut souvent entraîner des délais excessifs. Dans une lettre en date du 19 janvier 2005 à la sous-ministre de la Santé au sujet d'une plaignante à qui cela était arrivé, le commissaire a écrit que la question de la traduction des dossiers médicaux est venue sur le tapis à maintes reprises pendant ses rencontres avec les représentants des régies de la santé et d'autres professionnels de la santé depuis sa nomination en avril 2003. Il a écrit que, bien que tous conviennent qu'il faut trouver une solution, il n'y avait pas de consensus sur ce que la solution pourrait être. Certains ont dit que la responsabilité de la traduction des dossiers médicaux incombe à la régie de la santé qui a fourni les soins au patient en premier lieu. D'autres étaient d'avis que cette obligation appartient à la régie de la santé qui reçoit le patient pour les traitements de suivi; d'autres encore pensaient que le ministère devrait assumer les frais de traduction des dossiers médicaux. Le commissaire a ajouté que le ministère se devait d'étudier la question pour trouver une solution afin d'éviter à d'autres les délais excessifs subis par la plaignante et d'assurer à tous les gens du Nouveau-Brunswick un accès égal à des soins de santé de qualité égale.

En février 2007, le commissaire a écrit à la sous-ministre de la Santé au sujet d'une autre plainte et a de nouveau expliqué que, quoique de nombreux principes entrent en jeu quand il est question des droits linguistiques dans leur rapport avec les dossiers médicaux, « le défi consiste à les concilier de manière à pouvoir fournir les services les plus efficients tout en assurant le respect des droits fondamentaux des gens. Dans certaines situations, la solution n'est pas nécessairement évidente et exige une analyse complète de toutes les questions. Tel est le cas de la présente situation. [...] C'est pourquoi nous avons besoin d'entendre ce que votre institution a à dire à ce sujet avant de terminer notre examen. » [*traduction*] Le commissaire a terminé sa lettre en répétant que le ministère de la Santé doit étudier la question et formuler les lignes directrices d'une politique claire qui respecte la *LLO*, afin d'assurer le respect des droits des patients et de veiller à ce que le personnel de la régie de la santé sache ce qu'on attend de lui.

Bien qu'il y ait de nombreux facteurs à considérer, le commissaire estime que les arguments en faveur de la traduction des dossiers médicaux sont particulièrement convaincants sous l'aspect de la continuité des soins, autrement dit, lorsque la communication des dossiers dans la langue choisie rend la poursuite des traitements du patient plus efficace et un résultat positif plus probable.

Il est important de remarquer que les médecins eux-mêmes sont indépendants du gouvernement et n'ont en conséquence aucune obligation en vertu de la *LLO*. Les régies régionales de la santé, par contre, sont des institutions du gouvernement et doivent respecter les obligations linguistiques imposées par la *LLO*. Cependant, même si les médecins à titre individuel n'ont pas l'obligation juridique de fournir les dossiers médicaux à leurs patients dans la langue officielle de leur choix, le Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick et la Société médicale du Nouveau-Brunswick voudraient peut-être participer à une étude sur la question, qui peut avoir un lien direct avec la qualité et la prestation des soins de santé dans la province.

Recommandation : Que le ministère de la Santé procède à une étude approfondie afin de clarifier les obligations que lui impose la Loi sur les langues officielles à l'égard des demandes de traduction des dossiers médicaux dans la langue choisie et de formuler une politique claire concernant les circonstances où les dossiers médicaux doivent être traduits.

Coordonnateurs aux langues officielles : vers une relation productive

Les coordonnateurs aux langues officielles jouent un rôle clé afin d'assurer que les établissements de soins de santé fournissent des services de qualité égale dans la langue de choix, car ils participent intimement non seulement à l'élaboration et à la mise à jour des profils linguistiques, mais aussi à l'implantation d'une culture propice à l'observation de la *LLO*. Un élément vital de leur rôle consiste à aider l'institution à collaborer avec les enquêtes menées par le Bureau du commissaire aux langues officielles. Le commissaire avait remarqué chez certains coordonnateurs une certaine incompréhension de son rôle et de sa manière de mener des enquêtes. C'est pourquoi il a profité de l'occasion de rencontrer, les 15 et 16 mars 2006, les coordonnateurs aux langues officielles (dont plusieurs étaient des nouveaux venus à ce poste) des régies régionales de la santé de toute la province afin de répondre à leurs questions, de discuter les défis qu'ils devaient relever et de mettre en commun les pratiques exemplaires, le tout afin d'établir une relation de travail très solide et productive. Le commissaire a également examiné avec le groupe un guide préparé par la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick et intitulé *L'offre de services dans les deux langues officielles dans le domaine de la santé : À nous d'y voir!*

Le commissaire a trouvé cette séance de travail extrêmement fructueuse et a été impressionné et encouragé par la détermination qu'ont montrée les coordonnateurs aux langues officielles et par leur intérêt à réaliser l'objectif d'un accès égal à des soins de santé de qualité pour tous les gens du Nouveau-Brunswick.

Régie régionale de la santé de la Vallée : un effort collectif s'impose

Depuis son entrée en fonction en avril 2003, le commissaire a reçu de nombreuses plaintes concernant le manque de services dans les deux langues officielles ainsi que le manque d'offre active de service dans la langue choisie à la Régie régionale de la santé de la Vallée. Bien que la direction de la régie ait semblé comprendre et accepter les obligations de l'institution en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le nombre de plaintes comparativement aux autres régies de la santé 31 jusqu'en janvier 2007 indiquait que cette mentalité ne s'était pas communiquée aux employés de première ligne qui étaient en contact direct avec le public.

Quoique le commissaire ait reconnu que la régie avait des effectifs bilingues inférieurs à ses besoins lorsque la *LLO* a été proclamée en 2002, il n'estimait pas que cela donnait à la régie une excuse pour ne pas respecter ses obligations juridiques. Toutefois, grâce à des contacts réguliers avec le président et directeur général de la régie, le commissaire a compris que le conseil d'administration de la régie et sa coordonnatrice aux langues officielles faisaient des efforts sincères pour améliorer la situation.

Le commissaire a rencontré le conseil d'administration de la Régie régionale de la santé de la Vallée en janvier 2007 et a profité de l'occasion pour lui faire bien comprendre que l'importance d'une offre de services dans la langue officielle choisie n'était pas comprise ou acceptée par tout le personnel. Le commissaire a expliqué que le respect de la *LLO* exige un effort collectif de la part de tous ceux qui travaillent au sein de l'institution et que des soins de qualité ne se limitent pas au fait de traiter les affections physiques ou mentales des patients. Ils comprennent aussi un élément affectif qui tient compte de la vulnérabilité ressentie par toute personne malade, blessée ou ayant besoin d'aide médicale pour toute autre raison. Lorsqu'un patient peut poser des questions et obtenir des réponses dans sa propre langue, cela allège quelque peu le malaise ou l'anxiété qu'il ressent, car il n'a pas à supporter le poids additionnel imposé par la difficulté à communiquer.

Après la rencontre, le président et directeur général de la régie a réaffirmé son engagement à améliorer la situation et a remercié le commissaire d'avoir reconnu que, malgré les problèmes persistants, la Régie Santé de la Vallée a fait des progrès en fait de formation linguistique et de sensibilisation du personnel à l'importance d'un service dans les deux langues officielles.

Depuis la rencontre, le commissaire a entendu des remarques informelles indiquant que la situation s'est améliorée à la salle d'urgence de l'Hôpital Dr-Everett-Chalmers, à Fredericton, et celle de l'Hôpital public d'Oromocto et que des infirmières de triage et d'autres employés de première ligne font une offre active de service dans les deux langues officielles. Le commissaire a bon espoir que ces signes positifs sont l'indication d'une tendance au progrès à la Régie Santé de la Vallée.

Félicitations! Nouveau guide sur les langues officielles pour les régies régionales de la santé

Au début de 2007, la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick (SSMEFNB) a préparé un guide détaillé intitulé *L'offre de services dans les deux langues officielles dans le domaine de la santé : À nous d'y voir!* La société a pour but d'améliorer les services en français dans le secteur de la santé et du mieux-être de l'ensemble du Nouveau-Brunswick et est formée de décideurs, de représentants des collectivités, de gestionnaires des soins de santé et de professionnels de la santé. La société est un organisme sans but lucratif financée par Santé Canada.

Le guide bilingue, conçu avec la participation des coordonnateurs aux langues officielles des régies régionales de la santé et du ministère de la Santé, présente des définitions utiles de notions telles que les *services de qualité egale* et l'*offre active* ainsi que des stratégies et des pratiques exemplaires pour la prestation active et continue des services dans les deux langues officielles. Cette ressource utile sera distribuée aux gestionnaires de toutes les régies de la santé de la province.

Le commissaire applaudit cette initiative et souhaite bon succès à la Société dans ses efforts pour améliorer l'égalité d'accès à des soins de santé de qualité au Nouveau-Brunswick.

Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick

Une nouvelle école de médecine francophone à Moncton, la première du genre dans la province, a ouvert ses portes en septembre 2006. Les étudiants et 18 nouveaux enseignants et enseignantes du programme de quatre ans ont été recrutés dans le cadre d'un partenariat unique entre l'Université de Moncton et l'Université de Sherbrooke, au Québec. L'Université de Sherbrooke fournit le programme d'études médicales et confère le diplôme, mais l'enseignement se donne dans les établissements de Moncton, ce qui permet aux aspirants médecins du Nouveau-Brunswick d'acquérir leur formation dans leur province natale. L'Hôpital Georges-Dumont, à Moncton, est l'hôpital d'enseignement affilié.

Le commissaire accueille d'un œil favorable la création de ce nouveau programme et croit que, en formant un plus grand nombre de médecins francophones dans la province, le Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick renforcera grandement la capacité de la province à assurer l'accès égal à des soins de santé de qualité aux deux groupes linguistiques.

Messagerie vocale automatisée : la province ne comprend pas le message

À plusieurs occasions depuis son entrée en fonction, le commissaire a examiné la question de la messagerie vocale utilisée par le personnel de divers ministères et organismes du gouvernement. L'utilisation de ce moyen de communication est régie par les mêmes dispositions de la *Loi sur les langues officielles* que toutes les autres formes de communication avec le public, et il incombe aux institutions de s'assurer que les membres du public peuvent communiquer avec elles et en recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. Il s'ensuit que les messages des boîtes vocales doivent être bilingues pour respecter la *LLO*. Cette obligation est énoncée dans les politiques administratives provinciales AD-2919, *Politique et lignes directrices relatives à la langue de service*, et AD 1607, *Utilisation des boîtes vocales*.

Le commissaire, bien qu'il ait fait quelques recommandations concernant l'obligation de veiller à ce que la messagerie vocale soit entièrement conforme aux dispositions de la *LLO*, a remarqué des problèmes particuliers quant à l'utilisation du système de messagerie vocale automatisée offert par la compagnie de téléphone Aliant.

De fait, lorsque les employés du gouvernement choisissent ce système de message d'accueil normalisé pour leurs téléphones au lieu de laisser un message personnalisé bilingue, les appelants sont incapables de choisir la langue dans laquelle ils reçoivent les instructions habituelles pour laisser un message après le signal sonore. Après quelques vérifications, le Bureau du commissaire a découvert qu'il semble y avoir des limitations technologiques qui empêchent Aliant d'offrir aux appelants la possibilité de choisir une langue dans un tel cas. En conséquence, ces appelants sont accueillis par un message automatisé d'Aliant en anglais seulement, contrairement aux dispositions de la *LLO*.

Le commissaire a fait part de ce problème aux administrateurs généraux de tous les ministères et institutions du gouvernement provincial afin que des instructions appropriées puissent être données au personnel pour empêcher que de telles situations ne donnent lieu à de nouvelles plaintes pour non-respect de la *LLO*. Il a également suggéré que les ministères et institutions demandent à la Direction des services téléphoniques du ministère de l'Approvisionnement et des Services des conseils et un soutien constants pour assurer que leurs systèmes téléphoniques fonctionnent conformément aux politiques établies de la province. Enfin, le commissaire a encouragé le gouvernement provincial, par l'entremise du ministère de l'Approvisionnement et des Services, à entreprendre des discussions avec Aliant pour examiner la possibilité d'adapter son service de messagerie vocale automatisée à la réalité néo-brunswickoise.

Abolition du Programme de contestations judiciaires fédéral

À l'automne 2006, le gouvernement fédéral a décidé d'abolir le Programme de contestations judiciaires fédéral, un organisme national sans but lucratif formé en 1994 pour accorder une aide financière visant d'importantes affaires judiciaires qui font avancer la cause des droits linguistiques et des droits à l'égalité garantis par la Constitution du Canada. Dans un communiqué émis peu après cette mesure controversée, le commissaire s'est joint à ceux qui ont exprimé leur surprise et leur grande déception à la suite de cette annonce. « Le recours aux tribunaux au cours des dernières décennies dans le domaine des droits linguistiques, au Nouveau-Brunswick et partout au pays, a constitué un outil de protection et de promotion des droits linguistiques qui s'est avéré favorable au développement des communautés de

langue officielle en situation minoritaire », a-t-il affirmé. « Le Programme de contestations judiciaires a permis à de nombreuses causes d'être portées devant les tribunaux. Sans ce programme, nous n'aurions pu profiter des décisions qui ont indéniablement favorisé notre évolution à un rythme et avec une vigueur remarquables. »

Le commissaire a ajouté que les lois fédérales et provinciales ainsi que les actions de nos gouvernements ne peuvent aller à l'encontre de la *Charte canadienne des droits et des libertés* et que, en conséquence, les gens qui considèrent qu'une mesure enfreint le libellé de la charte ou les principes qui l'animent ont le droit de demander aux tribunaux d'intervenir. Selon le commissaire, il est tout à fait essentiel dans une démocratie que l'on offre un accès facile et sans entrave aux tribunaux. Puisque les coûts souvent élevés des poursuites judiciaires soulevant des questions de droit constitutionnel empêchent beaucoup de particuliers et d'organismes d'intenter ces poursuites, le Programme de contestations judiciaires était un outil nécessaire à la sauvegarde de notre démocratie. Quant aux activités du commissaire lui-même, le paragraphe 43(18) permet aux plaignants qui ne sont pas satisfaits de la suite donnée à leur plainte de former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Par suite de l'abolition du Programme de contestations judiciaires, le pouvoir de persuasion du commissaire en vue de la mise en œuvre de ses recommandations est réduit, car il est moins probable que les institutions qui refusent de collaborer doivent répondre de leurs actes devant un tribunal.

Le commissaire a également écrit au premier ministre Shawn Graham afin de l'inciter à intervenir auprès du premier ministre Harper pour faire en sorte que cette décision alarmante soit renversée et que le programme soit rétabli. Le premier ministre a insisté sur l'appui de son gouvernement aux droits des communautés linguistiques et a dit avoir fait part à M. Harper de l'inquiétude des gens du Nouveau-Brunswick concernant les compressions imposées à divers programmes.

Entre-temps, la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada préparait en mars 2007 une demande de contrôle judiciaire de la décision d'abolir le programme. La demande devait être déposée à la Cour fédérale en avril 2007.

Recommandation : Que la province du Nouveau-Brunswick surveille la question de près et continue de faire des pressions auprès du gouvernement fédéral afin que la décision d'abolir le Programme de contestations judiciaires soit renversée et que le programme soit rétabli.

On veut un portail langagier pour les fonctionnaires provinciaux

Termium© est un dictionnaire en ligne maintenu par le gouvernement du Canada, qui contient environ 3,5 millions de termes français et anglais. On y trouve des termes, des synonymes, des acronymes, des définitions, de la phraséologie, des exemples d'usage et des observations dans des domaines très variés tels que l'administration, les sciences et l'informatique. Termium© est également un outil d'aide à la rédaction qui donne des conseils sur des questions de style et d'usage dans les deux langues officielles.

Dans son rapport annuel 2005-2006, le commissaire a écrit que l'utilisation de la langue minoritaire et la possibilité pour les fonctionnaires anglophones bilingues d'utiliser le français dans leur milieu de travail devaient être encouragées, et il a suggéré que des outils de travail tels que dictionnaires, clavier canadien multilingue normalisé et Termium© soient mis à la disposition de ceux et celles qui rédigent en français ou en anglais. Bien que Termium© ait été mis gratuitement à la disposition des services de traduction et de terminologie du gouvernement provincial, par exemple, son utilisation est réservée exclusivement aux employés du gouvernement fédéral. Tous les autres particuliers ou institutions qui veulent avoir accès à Termium© doivent payer des droits d'utilisation.

Le gouvernement fédéral a étudié la faisabilité d'un portail Termium© qui serait accessible à tous les Canadiens, mais le Bureau de traduction du ministère fédéral des Travaux publics et des Services gouvernementaux, qui administre Termium©, a été incapable de démarrer le projet en raison du manque de financement.

Le commissaire fait des efforts depuis 2004 pour persuader le gouvernement provincial de faire des pressions auprès d'Ottawa pour que l'accès à Termium© soit accordé gratuitement aux fonctionnaires du Nouveau-Brunswick. Il a également eu de nombreuses discussions avec le Bureau de traduction fédéral et d'autres décideurs d'Ottawa pour tenter d'atteindre le même objectif, mais sans succès jusqu'à présent.

Recommandation : Que la province du Nouveau-Brunswick s'engage à négocier plus énergiquement avec le ministère fédéral des Travaux publics et des Services gouvernementaux afin d'obtenir gratuitement l'accès à Termium© pour tous ses employés.

Communautés rurales : problème de vide juridique

En janvier 2007, le Bureau du commissaire a reçu une plainte contre une communauté rurale au sujet d'un manque de services dans les deux langues officielles. Le commissaire devait d'abord déterminer si une communauté rurale est considérée comme une « municipalité » sous le régime de la *Loi sur les langues officielles*. L'article 1 de cette loi dispose qu'une « municipalité » désigne une municipalité au sens de l'article 1 de la *Loi sur les municipalités :*

> « municipalité » désigne une cité, une ville et un village[.]

Puisque cette définition ne s'applique pas aux communautés rurales et que celles-ci, en conséquence, ne sont pas assujetties à la *LLO*, le commissaire a informé le plaignant qu'il n'avait pas le mandat d'enquêter sur sa plainte. Il a également informé le plaignant que ce vide juridique devrait être corrigé par voie législative. À cette fin, le commissaire a envoyé copie de la plainte au premier ministre en demandant que la question soit examinée et qu'il y soit donné suite. Le premier ministre a répondu le 1er mars en disant qu'il admettait que la question était importante et qu'il l'avait renvoyée au comité des sous-ministres sur les langues officielles.

La GRC et la Loi sur les langues officielles

À la suite de l'arrêt *Canada c. Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc.*, de la Cour d'appel fédérale, décrit au chapitre 1 du présent rapport, des reportages erronés des médias ont créé de la confusion en présumant que la GRC, lorsqu'elle agit à titre de corps de police municipal ou provincial, n'est pas assujettie à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. Cette confusion est frustrante mais peut-être compréhensible, étant donné que les faits qui ont fait l'objet de la décision de la Cour d'appel fédérale remontaient à 2000 et ne pouvaient donc pas être considérés du point de vue de la *LLO*, qui a été adoptée seulement en 2002.

En juin 2006, le commissaire a publié une déclaration pour tenter de clarifier la situation :

> *La* Loi sur les langues officielles *énonce clairement que tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix. Ce droit n'est en rien modifié ou diminué par la décision récente de la Cour d'appel fédérale. [...] En effet, un agent de la GRC, lorsqu'il agit pour le compte de la province en vertu de l'Entente sur les services de police provinciaux, est un « agent de la paix » assujetti aux obligations de la* Loi sur les langues officielles. *À ce titre, l'agent, lorsqu'il communique avec tout membre du public, doit informer cette personne de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix et doit ensuite respecter ce choix. Si l'agent n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie, il doit prendre les mesures nécessaires et ce dans un délai raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public.*

Lors de discussions antérieures avec le gouvernement provincial et le commandant de la Division J de la GRC, le commissaire avait appris que, après l'adoption de la *LLO* en 2002, la province avait communiqué avec la GRC pour l'informer de ses obligations en matière de langues officielles et la GRC avait répondu en assurant à la province qu'elle avait pris le ferme engagement de respecter les exigences de la *Loi*. Le commissaire avait également été informé que non seulement la GRC s'était engagée à faire son travail en conformité avec la *LLO*, mais aussi qu'un nombre important de ses membres néo-brunswickois sont bilingues. De fait, le rapport annuel 2004-2005 de la Division J confirme au grand public que la GRC a pris l'engagement de respecter la *LLO* et considère la prestation de services bilingues dans toutes les régions du Nouveau-Brunswick comme un élément essentiel pour assurer l'efficacité des services de police.

Dans sa déclaration de juin, le commissaire a suggéré qu'une clause précise et claire énonçant cet engagement de la part de la GRC soit insérée dans l'Entente sur les services de police provinciaux, qui définit la relation entre la province et le corps de police fédéral.

En février 2007, à la suite de plusieurs autres reportages erronés des médias, le commissaire a écrit au ministre de la Sécurité publique et au commandant de la Division J pour leur suggérer, puisqu'il n'y avait aucun désaccord entre la province et la GRC quant au fait que la GRC devait respecter la *LLO*, de lancer une campagne d'information expliquant clairement les obligations linguistiques de la GRC ainsi que le droit du public à se faire servir dans la langue officielle de son choix. Le ministre et le commandant de la Division J ont répondu à la suggestion du commissaire en lui assurant qu'ils ont l'intention d'adopter des stratégies de communication visant à expliquer clairement comment la GRC répond aux besoins de la population conformément aux prescriptions de la *LLO*.

Recommandation : Que le gouvernement du Nouveau-Brunswick et la GRC entreprennent, séparément ou en collaboration, une campagne d'information visant à informer les gens du Nouveau-Brunswick des obligations imposées à la GRC par la LLO.

Comité interministériel de toponymie

À l'automne 2006, le gouvernement provincial a créé le comité interministériel de toponymie, qui fait partie du ministère du Mieux-être, de la Culture et du Sport. Ce comité, formé de fonctionnaires provenant de divers ministères et organismes, a été créé afin de discuter les questions et préoccupations toponymiques au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Étant donné que les dossiers du Nouveau-Brunswick sur le *Répertoire géographique du Canada* (ouvrage de référence donnant le nom exact et l'emplacement précis des lieux géographiques du Canada) n'ont pas été tenus à jour depuis quelque temps, le comité prévoit s'occuper de ces dossiers et les mettre à jour de façon appropriée.

En mars 2007, le comité a envoyé une note à plusieurs ministères pour tenter de recueillir l'information et les décisions toponymiques des ministères et organismes provinciaux qui ont une autorité d'origine législative quant au choix des noms géographiques qui figurent dans le *Répertoire géographique du Canada*.

Le commissaire, qui a été invité à la première réunion du comité à titre d'observateur, accueille d'un œil favorable cette initiative. Puisque son mandat lui prescrit de promouvoir l'avancement des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick, le commissaire est très intéressé par la compilation éventuelle d'une liste complète et correcte des toponymes et entités géographiques de la province, car ils peuvent avoir des incidences importantes sur divers facteurs tels que le service 911, les transports, la distribution du courrier et le tourisme.

Dans son rapport annuel 2004-2005, le commissaire avait recommandé au gouvernement la création d'un conseil d'aménagement linguistique afin d'aviser le gouvernement en matière de toponymie et de mise en œuvre de politiques et de normes linguistiques, entre autres. C'est pourquoi il est ravi de voir la province entreprendre ce projet, qui, à ce qu'il comprend, vise à établir un système toponymique fondé sur les points de vue des spécialistes et des parties intéressées, au sein du gouvernement ou ailleurs. De fait, le commissaire a rencontré bien des gens du Nouveau-Brunswick qui s'y connaissent et qui s'empresseraient de contribuer à un projet aussi important.

CHAPITRE IV

PROMOTION DE L'AVANCEMENT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS LA PROVINCE ET PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT ET D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Ce chapitre a pour but d'informer l'Assemblée législative des activités entreprises par le commissaire aux langues officielles pour promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la province.

Philosophie générale du commissaire en matière de promotion

Le commissaire estime que son mandat de promotion des langues officielles comprend trois composantes importantes : la promotion de la *Loi sur les langues officielles*, la célébration des acquis dans le domaine linguistique et l'appui à la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Le Bureau du commissaire aux langues officielles a établi des paramètres généraux pour la promotion des programmes qu'il choisit d'entreprendre et de poursuivre, y compris les programmes visant la promotion des communautés linguistiques et des deux langues officielles, le rapprochement des communautés linguistiques, l'égalité de statut et d'usage des deux langues, l'encouragement à s'affirmer dans sa langue et à reconnaître l'importance du bilinguisme et ses avantages, l'établissement d'un climat accueillant et intégrateur pour la minorité linguistique et l'établissement de partenariats favorisant l'atteinte des objectifs de la *LLO*.

Le Bureau du commissaire aux langues officielles veut sensibiliser la population à ses droits linguistiques et aux moyens qu'elle peut prendre pour les faire respecter. La promotion se fait aussi dans les écoles pour intéresser les jeunes à la langue française et les rendre fiers du patrimoine linguistique de notre province. Le commissaire croit aussi que la connaissance de leurs droits linguistiques peut encourager les jeunes à demander des services dans la langue officielle de leur choix.

Enfin, le commissaire croit que des partenariats et des projets spécifiques avec les organisations à caractère social, culturel et économique feront avancer la cause des langues officielles. Il préconise aussi des relations de collaboration productive entre son bureau et les institutions du gouvernement dans le but d'instaurer des mesures de mise en œuvre de la *LLO*.

Le bilinguisme et le monde des affaires

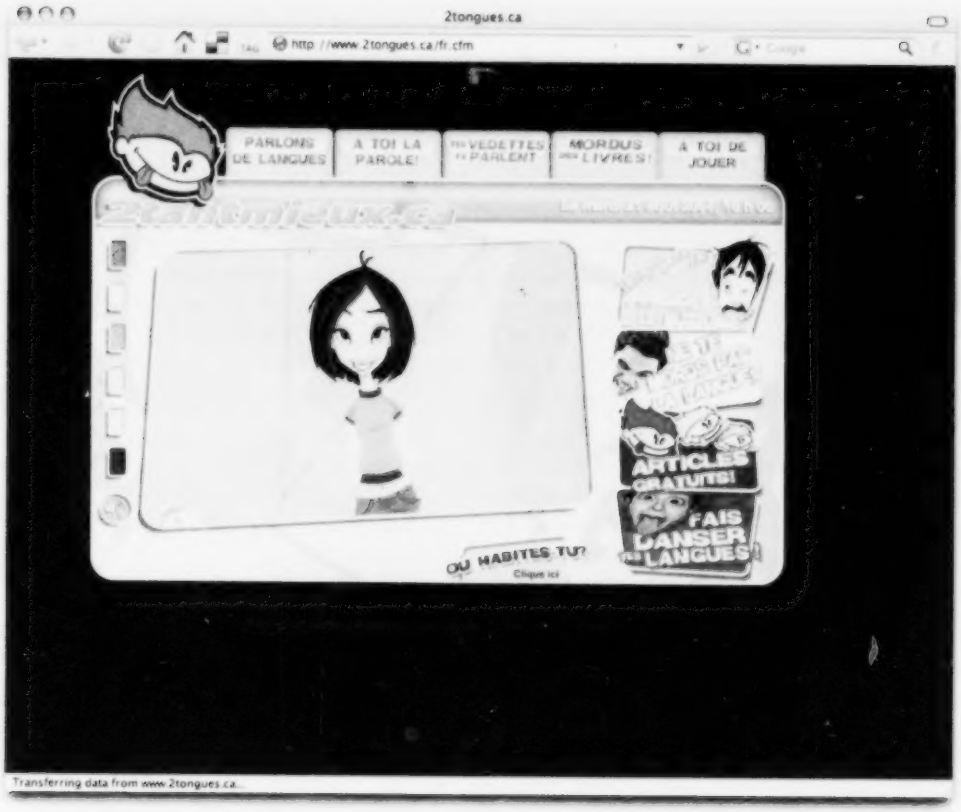
La *Loi sur les langues officielles* n'impose aucune obligation au secteur privé, de sorte que les entreprises ne sont pas obligées de servir le public dans les deux langues officielles. Toutefois, l'expérience du commissaire a montré que cela n'empêche pas les gens d'affaires de le faire, par désir sincère de fournir à leur clientèle un service de qualité et de contribuer à l'essor de leur collectivité. De fait, le secteur privé participe à plusieurs programmes visant à améliorer ses services bilingues. Un programme du genre est Avantage Saint John Advantage, une organisation de développement communautaire qui appuie le bilinguisme. Avantage Saint John Advantage obtient du succès parce que le milieu des affaires a exercé un leadership depuis le tout début.

Le commissaire croit que le secteur privé peut contribuer grandement à l'avancement des deux langues officielles dans la province. Si les gens d'affaires de la province, qui jouent un rôle si essentiel dans nos collectivités, croient à l'avancement du français et de l'anglais et le favorisent, la position du Nouveau-Brunswick en tant que province bilingue sera encore plus avantageuse pour sa population. Pour cette raison, le commissaire a décidé en 2006 de promouvoir activement le principe du bilinguisme dans les affaires en faisant valoir les avantages sociaux et économiques. Il s'est joint à Dialogue Nouveau-Brunswick et à Avantage Saint John Advantage pour encourager les gens d'affaires de toute la province à rehausser le caractère bilingue de ses activités. Toutefois, bien qu'il soit intéressé à stimuler un élargissement des services bilingues dans le secteur privé, le commissaire croit qu'une telle évolution doit être réalisée par les gens d'affaires eux-mêmes. Pour qu'une telle initiative réussisse, il faut que le milieu des affaires la fasse sienne. Seul un modèle de partenariat des entreprises peut fonctionner.

En mars 2007, le Bureau du commissaire, Dialogue Nouveau-Brunswick et Avantage Saint John Advantage ont organisé une rencontre des représentants des gens d'affaires de la région de Restigouche pour discuter l'idée de créer un programme d'encouragement au bilinguisme dans le secteur privé. Le thème de la soirée était : « Le bilinguisme, j'en fais mon affaire », et plus de 30 invités y ont entendu un exposé d'Avantage Saint John Advantage et ont échangé des idées sur les aspects pratiques et sur les principes des activités commerciales dans les deux langues officielles. Le commissaire a rappelé à tout le monde que la région Chaleur a montré à maintes reprises qu'elle est un milieu propice à un tel projet, donnant comme exemple la manière dont la région a relevé le défi de présenter les Jeux d'hiver du Canada 2003 dans les deux langues officielles. L'idée de lancer un programme de sensibilisation et d'encouragement des entreprises par leurs pairs, qui pourrait un jour s'étendre à toute la province, a suscité un grand intérêt. Le commissaire espère susciter un intérêt semblable parmi les gens d'affaires de toute la province pendant l'année qui vient.

Le commissaire est reconnaissant pour le soutien que son bureau a reçu en vue de ce projet par l'entremise de l'Entente Canada/Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

2tantmieux, un programme innovateur pour les jeunes



Vers le début de son mandat, le commissaire a constaté le besoin de promouvoir les langues officielles chez les jeunes, en particulier chez ceux de 9 à 14 ans, un âge où les jeunes commencent à se faire une opinion du monde et sont désireux d'apprendre et de vivre de nouvelles expériences. La campagne 2tantmieux est unique en son genre en ce sens qu'elle n'est pas une copie d'autres campagnes existantes qui s'adressent aux jeunes du groupe cible. À vrai dire, la campagne améliore ce qui se fait déjà dans notre province à cet égard.

Le commissaire est convaincu que la campagne 2tantmieux est le moyen le plus stratégique pour communiquer avec les jeunes et leur transmettre des messages positifs sur l'égalité, les droits et la fierté linguistiques. De fait, le grand nombre de visites au site Web 2tantmieux et le vif intérêt qu'il suscite confirment cette conviction.

L'objectif de la campagne 2tantmieux est de communiquer plusieurs messages aux jeunes francophones et anglophones de 9 à 14 ans. Ces messages sont les suivants :

- Que vous parliez français ou anglais, vous pouvez être fier de vivre dans une province où il est possible de s'exprimer dans la langue de votre choix.
- Le Nouveau-Brunswick est une province où il fait bon vivre parce que nos deux groupes linguistiques font de nous des personnes uniques.
- Il est avantageux d'apprendre l'autre langue officielle.
- On peut se procurer facilement des renseignements sur les droits linguistiques et la *Loi sur les langues officielles*.

Les messages destinés aux enfants francophones diffèrent quelque peu de ceux visant les enfants anglophones, car la menace de l'assimilation est une réalité omniprésente de la vie des jeunes francophones. C'est pourquoi des idées telles que la fierté inspirée par la langue française et le patrimoine francophone ainsi que des attractions spéciales stimulant la navigation sur la version française du site 2tantmieux sont des éléments essentiels du projet.

En collaboration avec son partenaire Razor Communications, une agence de la région de Moncton qui se spécialise dans les communications auprès des jeunes, le Bureau du commissaire a fait des recherches sur la meilleure manière d'atteindre les enfants du groupe d'âge cible. Cette recherche – ainsi que des principes de commercialisation généralement reconnus – a montré que l'approche « marketing de guérilla» fonctionne très bien auprès des jeunes du groupe d'âge cible: autrement dit, pour que le message ait un effet sur les jeunes, ils doivent « découvrir » les messages par eux mêmes, plutôt que de se faire sermonner par un symbole d'autorité tel qu'un enseignant ou un parent. Les jeunes de ce groupe d'âge ont un sens très développé de ce qu'ils aiment et ils acceptent mal de se faire dire ce qui vaut la peine d'être vu ou fait. Ces conclusions ont été confirmées par les groupes de discussion que Razor a tenus avec des jeunes francophones et anglophones du groupe cible dans toute la province.

Ces connaissances ont servi à l'élaboration d'un programme novateur conçu d'abord pour atteindre les jeunes francophones et anglophones du groupe cible par le truchement d'une initiative lancée pendant l'été 2005 pour piquer leur intérêt en les invitant à visiter le site Web www.2tantmieux.ca/www.2tongues.ca, où ils ont pu recevoir d'une façon amusante et stimulante les messages exposés ci-dessus. On s'est concentré surtout sur la distribution d'objets promotionnels peu coûteux aux jeunes du groupe d'âge cible, accompagnés de stimulants tels que des concours ou la promesse d'obtenir un t-shirt gratuit, afin de les encourager à visiter le site Web 2tantmieux. Le Bureau du commissaire a engagé deux étudiants d'âge universitaire qu'il a munis de disques volants, d'autocollants et de tatouages temporaires affichant la mascotte de 2tantmieux et l'adresse Internet. Les deux étudiants ont alors sillonné la province pendant les fins de semaine d'août et de septembre, parcourant les parcs aquatiques, les plages, les centres commerciaux, bref, tout endroit où les enfants du groupe d'âge cible pourraient se trouver. Les jeunes ambassadeurs remettaient simplement les objets de promotion aux enfants. Ils ne disaient pas un mot sur le contenu du site Web ou sur son concepteur.

Cette initiative a remporté un énorme succès, attirant des milliers de visites au site Web 2tantmieux et propageant parmi les jeunes de toute la province le message de la fierté linguistique et de l'harmonie.

Le site lui-même est très innovateur, et ce, de deux façons. Tout d'abord, il utilise le divertissement comme moyen de transmettre les messages sur les langues officielles. Ainsi, les jeunes sont beaucoup plus réceptifs à l'information parce que celle-ci est présentée de façon intéressante et est communiquée dans un langage adapté à leur âge, qu'ils comprennent et qu'ils apprécient. Ensuite, l'alliage des éléments du site est également très innovateur. Les visiteurs du site peuvent entendre une voix qui leur souhaite la bienvenue et ont accès à un traducteur du « buzzois » unique qu'ils peuvent utiliser pour jouer avec leurs amis. Un sondage, des documents téléchargeables, une section vedettes où les jeunes soumettent la candidature de leurs idoles bilingues et d'autres éléments ultramodernes comme des jeux, des cartes virtuelles, et une fonction de téléversement de photos diffèrent également de tout ce qui a déjà été produit pour les jeunes de la province. Le site 2tantmieux remporte du succès parce qu'il évolue constamment grâce aux idées et aux outils les plus récents.

Le site 2tantmieux contient également une fonction virus, qui est très populaire parmi ses jeunes visiteurs et les encourage, au moyen de concours et d'autres stimulants, à envoyer le lien du site à leurs amis, augmentant ainsi le nombre de jeunes qui prennent connaissance de ses messages.

Après le succès initial du lancement en 2005, le Bureau du commissaire a organisé une deuxième initiative de promotion. Pendant l'année scolaire 2006-2007, 10 000 bracelets spécialement conçus pour 2tantmieux ont été distribués à un grand nombre d'écoles à travers la province. Fournis gratuitement aux écoles, les bracelets pouvaient être utilisés comme moyens de financement si celles-ci le voulaient. La réponse à cette offre a dépassé toute attente. Plus de 70 écoles ont demandé des bracelets, demande très supérieure à l'offre, ce qui a obligé le Bureau du commissaire à faire un tirage au sort pour choisir les écoles qui recevraient les bracelets. De plus, les échos reçus des enseignants, des administrateurs, des enfants et des parents au sujet du programme et des nouveaux éléments du site 2tantmieux ont été extrêmement positifs.

À la suite de cette initiative dans les écoles, le site 2tantmieux a reçu près de 100 000 visites et plus de 4 400 visiteurs uniques. Pendant les deux premiers mois de distribution des bracelets, le site Web a vu son trafic augmenter de plus de 300 % comparativement à la même période l'année précédente.

Le commissaire sait que la campagne 2tantmieux aura un effet durable parce qu'elle s'inscrit dans le cadre d'un projet dynamique qui évoluera constamment de façon à mieux atteindre les jeunes du groupe cible au fil du temps. Il s'agit d'un projet à longue échéance qui rapportera des avantages à long terme. Le projet aidera à assurer une progression soutenue à l'égard de la fierté linguistique et de l'harmonie réelle entre nos deux groupes linguistiques en ciblant les jeunes qui, un jour, seront les chefs de file de notre société. Ce projet est un outil qui peut être utilisé pour développer davantage les deux communautés linguistiques de la province.

Le commissaire est reconnaissant pour le soutien que son bureau a reçu en vue de ce projet par l'entremise du ministère des Affaires intergouvernementales et de l'Entente Canada/ Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

Organismes professionnels de réglementation

Dans son rapport annuel 2005-2006, le commissaire a expliqué que son bureau continue de recevoir des plaintes concernant des organismes professionnels de réglementation de la province qui ne respectent pas la *Loi sur les langues officielles*. Aux termes de cette loi, « institution » désigne « les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick, les tribunaux, tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créés afin d'exercer des fonctions de l'État sous le régime d'une loi provinciale ou en vertu des attributions du lieutenant gouverneur en conseil, les ministères, les Sociétés de la Couronne créées sous le régime d'une loi provinciale et tout autre organisme désigné à titre de mandataire de Sa Majesté du chef du Nouveau-Brunswick ou placé sous le contrôle du lieutenant-gouverneur en conseil ou d'un ministre provincial ».

Bien que les organismes professionnels de réglementation soient créés par des lois de l'Assemblée législative, on ne sait pas s'ils devraient être considérés comme des institutions au sens de la *LLO*. En conséquence, le commissaire a décidé d'étudier la question et a commencé par examiner la manière dont ces organismes sont formés et fonctionnent quotidiennement. Dans son rapport annuel 2005-2006, le commissaire a recommandé que la province clarifie les obligations des organismes professionnels de réglementation au Nouveau-Brunswick et qu'il y ait des échanges afin d'établir lesdites obligations. Il a ajouté que, puisqu'ils ont régulièrement affaire au public, ces organismes devraient offrir leurs services dans les deux langues officielles.

En mars 2006, le commissaire a envoyé des lettres à 37 organismes professionnels de réglementation (constitués par des lois de l'Assemblée législative) pour les aviser que son bureau communiquerait avec eux plus tard au cours de l'année afin d'obtenir de l'information qui pourrait l'aider à déterminer s'ils devraient être assujettis à la *LLO*.

Au cours de l'été 2006, le Bureau du commissaire a pu interroger 25 des 37 organismes professionnels de réglementation recensés, dont le nombre de membres variait de 14 à 9 000. En moyenne, ces organismes comptent environ 70 % de membres anglophones et 30 % de membres francophones. Ce sondage a révélé plusieurs autres faits intéressants.

- La plupart ont admis que l'offre de services à leurs membres et au public dans les deux langues officielles est importante, sinon essentielle. La plupart des organismes professionnels de réglementation sont en mesure de le faire, et ceux qui ont de la difficulté comptent très souvent sur l'aide des membres de leurs conseils respectifs.
- La plupart emploient une directrice ou un directeur général. Dans certains cas, la personne est bilingue, ou on considère qu'elle maîtrise assez bien l'autre langue pour répondre aux demandes de renseignements écrites ou orales.
- La plupart envoient à leurs membres toutes les communications ordinaires dans les deux langues officielles. Toutefois, certains ont indiqué que ces communications sont transmises dans la langue de choix des membres plutôt que sous une présentation bilingue.
- Tous les organismes professionnels de réglementation interrogés tiennent une assemblée générale annuelle de leurs membres. Certains tiennent également des réunions d'information, des assemblées générales ou des colloques au cours de l'année au besoin.
- Seulement 7 des 25 organismes professionnels de réglementation interrogés offrent la traduction simultanée pendant leurs assemblées générales annuelles, mais la plupart ont indiqué que la documentation distribuée aux membres est offerte dans les deux langues officielles. De plus, 12 organismes ont expliqué que, bien qu'ils n'offrent pas la traduction simultanée et que la majeure partie de leurs travaux se tiennent en anglais, ils font tous les efforts possibles sur place pour répondre aux demandes de présentation d'exposés dans les deux langues officielles et pour répondre aux questions dans la langue de choix des membres. Six des organismes interrogés ont dit que leurs assemblées générales annuelles sont tenues en anglais seulement.
- Pour ce qui est de leurs besoins de traduction, la plupart confient à des cabinets de traduction la majeure partie de ce travail, alors que les documents routiniers sont traduits de façon interne si c'est nécessaire.

Nous avons également demandé aux organismes professionnels de réglementation s'ils seraient intéressés à participer à un atelier ou à une conférence avec d'autres organismes professionnels de réglementation afin d'échanger de l'information et de discuter des meilleures manières d'offrir les services dans les deux langues officielles. La majorité des représentants se sont dits très intéressés par une telle possibilité.

Selon le commissaire, les résultats de son sondage montrent que les organismes professionnels de réglementation de la province ont déjà réussi à établir en grande partie les fondements de l'observation de la *LLO*. Il est donc d'avis que, si le gouvernement décidait de donner suite à la recommandation formulée dans le rapport annuel de l'année dernière et de considérer les organismes professionnels de réglementation comme des institutions du gouvernement, la transition serait relativement simple pour ces organismes.

Cas intéressants

On demande parfois au commissaire de faire enquête sur des questions qui ne relèvent pas de son mandat. Toutefois, bien qu'il soit incapable de faire des recommandations dans de tels cas, il profite souvent de ces occasions pour instruire divers organismes sur les moyens qu'ils peuvent prendre pour offrir des services dans les deux langues officielles. Voici quelques cas du genre.

Organisme visé : Fundy Trail Development Authority, Inc.

Sommaire de la plainte : Le plaignant allègue que lorsqu'il s'est rendu au sentier Fundy, il a été accueilli par un employé qui ne donnait que des cartes établies en anglais. De plus, il allègue que la personne qui travaillait au kiosque où étaient disponibles les cartes en français parlait seulement anglais.

Actions : Tout en reconnaissant le fait qu'il s'agisse d'un organisme privé et donc non assujetti à la *LLO*, le commissaire a communiqué avec le directeur général de Fundy Trail Development Authority afin de lui faire part des préoccupations du plaignant, plaçant son intervention sous le volet promotion. Par la même occasion, le commissaire a reconnu et applaudi les initiatives prises par cet organisme en vue de créer une atmosphère accueillante pour les citoyens et visiteurs des deux communautés linguistiques officielles. Le directeur général de l'organisme visé a répondu à la lettre du commissaire en indiquant les différents services bilingues déjà offerts par le groupe et en exposant le problème de manque de personnel bilingue. Il affirmait cependant qu'il ferait en sorte de poursuivre les efforts engagés pour offrir un maximum de services bilingues.

Organisme visé : SIDA Nouveau-Brunswick

Sommaire de la plainte : La plaignante allègue que lorsqu'elle a composé le numéro de Sida Nouveau-Brunswick, la personne qui lui a répondu était unilingue anglophone. On lui aurait expliqué que l'organisme ne disposait plus des fonds nécessaires pour engager une personne francophone.

Actions : Reconnaissant l'importance de la question soulevée, le commissaire a, sous le volet promotion, écrit à la directrice générale de SIDA N.-B. afin de lui faire part des préoccupations de la plaignante et d'évoquer l'ampleur du problème.

Institution visée : Énergie Nouveau-Brunswick

Sommaire de la plainte : Le plaignant, un employé de la compagnie Énergie N.-B., allègue que le manuel et l'examen relatifs à une session de formation obligatoire sur la sécurité organisée par ladite compagnie n'étaient pas disponibles en français.

Actions : Bien que cette plainte touche l'aspect « langue de travail », un domaine auquel la *LLO* ne s'applique pas, le commissaire s'y est toutefois intéressé car la promotion des deux langues officielles de la province lui incombe. C'est dans ce cadre qu'il a envoyé une lettre au Président-directeur général d'Énergie Nouveau-Brunswick afin de lui faire part des préoccupations du plaignant. Une copie de cette lettre a été envoyée au Bureau des ressources humaines, Section des langues officielles et de l'Équité au travail, organe responsable de l'administration de la politique administrative AD-2919 « Politique et lignes directrices – langue de service ». En retour, la coordonnatrice aux langues officielles d'Énergie N.-B. nous a fourni tous les détails entourant l'atelier de formation évoqué par le plaignant. Elle nous a notamment souligné que même si le manuel de sécurité d'entreprise n'était pas disponible en français lors de cet atelier, ce dernier s'était entièrement tenu dans les deux langues officielles. Il nous a été précisé que le plaignant avait refusé l'offre qui lui avait été faite d'avoir l'assistance d'une employée bilingue désignée au moment de l'examen. Le lendemain, le plaignant a rencontré cette employée avec laquelle il a examiné tous les changements apportés à la version française du manuel de sécurité d'entreprise. La coordonnatrice aux langues officielles d'Énergie N.-B. a également ajouté que le manuel de sécurité d'entreprise serait disponible dans les deux langues officielles prochainement.

Promotion des langues officielles par l'entremise de tiers

Le commissaire estime que les partenariats avec d'autres organismes qui travaillent en faveur de l'égalité linguistique dans notre province sont un aspect très important de son mandat de promotion. Ces partenariats peuvent prendre diverses formes. Dans certains cas, le personnel du commissariat collabore avec d'autres organismes et leur fournit son expertise en vue de certains projets (c'est le cas du projet de bilinguisme dans le monde des affaires, mentionné plus haut); dans d'autres cas, le Bureau du commissaire achète des services de promotion afin de promouvoir les langues officielles. Dans cette deuxième catégorie, le Bureau du commissaire a versé des contributions financières aux organismes suivants pendant l'année 2006-2007.

Le Centre communautaire Sainte-Anne

Le centre a effectué un sondage visant à déterminer le niveau de services bilingues fournis par les entreprises de la région de Fredericton. Le commissaire est reconnaissant pour le soutien que son bureau a reçu en vue de ce projet par l'entremise de l'Entente Canada/ Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

Avantage Miramichi Advantage

Ce nouveau regroupement a organisé, à l'intention des leaders communautaires de la région de Miramichi, une séance d'information animée par des représentants de l'organisme bien établi, Avantage Saint John Advantage. L'objectif commun de l'organisme de Saint John et de celui de Miramichi est de promouvoir les avantages culturels et financiers du bilinguisme. Le commissaire est reconnaissant pour le soutien que son bureau a reçu en vue de ce projet par l'entremise de l'Entente Canada/Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

Le français pour l'avenir

Cet organisme national a organisé une conférence pour le 24 avril 2007 à Fredericton.

Festival littéraire international Northrop Frye

Le Bureau du commissaire a participé à la promotion du festival dans les écoles et dans toute la région de Moncton.

Championnat universitaire et collégial 2007 de l'Association royale de golf du Canada

Le Bureau du commissaire a contribué aux frais de traduction de documents tels que les trousses des joueurs et des entraîneurs, les trousses d'inscription et d'accueil, le programme officiel du tournoi et la signalisation.

Colloque national de leadership – Vie scolaire

Le Bureau du commissaire a contribué aux frais de traduction de cette activité bilingue à l'intention des leaders étudiants.

Le commissaire a également écrit des lettres d'appui à d'autres organismes qui sollicitaient du financement auprès de tiers. En 2006-2007, il a écrit des lettres d'appui en faveur de Canadian Parents for French et du Centre international d'apprentissage du français de l'Université de Moncton.

Programme de promotion

Plusieurs projets ont commencé en 2005-2006 dans le cadre du volet de promotion du mandat du commissaire et se sont poursuivis en 2006-2007. Les résumés des projets suivants illustrent la continuité d'une année à l'autre des travaux entrepris par son bureau.

Épinglettes et affiches de comptoir

Le Bureau du commissaire a distribué des épinglettes « English-Français » et « Français-English » aux marchands et à d'autres groupes du secteur privé qui s'intéressent à la promotion de services bilingues. Des affiches de comptoir ont également été produites et seront distribuées dans le cadre du programme de bilinguisme et le monde des affaires. Le Bureau du commissaire a aussi produit des épinglettes « J'apprends le français » - qui ont été utilisées ailleurs avec succès - en vue de leur distribution aux organismes intéressés ou simplement aux membres du public. Les épinglettes, qui indiquent que leur porteur apprend le français, visent à encourager les gens qui apprennent le français à le parler sans gêne et à inciter ceux qui les entourent à leur fournir l'occasion de dialoguer en français.

Sensibilisation des députés provinciaux

Après les élections provinciales de septembre 2006, le commissaire a envoyé une lettre à tous les députés provinciaux et à tous les nouveaux ministres pour leur expliquer son message concernant les langues officielles et la manière dont son bureau fonctionne.

Dans sa lettre, le commissaire a exprimé l'avis que les députés, en tant que représentants élus, ont un rôle important à jouer pour l'application de la *Loi sur les langues officielles,* l'avancement des deux langues officielles et du bilinguisme et le développement des communautés linguistiques de la province. Le commissaire les a encouragés à manifester leur engagement et à faire des langues officielles une priorité.

Le commissaire est d'avis que les partis politiques du Nouveau-Brunswick devraient former au sein de leur organisation des comités des langues officielles. Bien que les partis politiques ne soient pas des institutions provinciales et n'aient donc aucune obligation aux termes de la *LLO*, tout parti qui ambitionne de gouverner la province doit comprendre et promouvoir les droits linguistiques, et à cette fin, il doit commencer par renseigner ses membres sur la LLO et montrer qu'ils considèrent les droits linguistiques comme un aspect fondamental du tissu social du Nouveau-Brunswick.

Intolérance dans le sport

Lorsque des injures raciales ont été lancées à l'entraîneur des Wildcats de Moncton, Ted Nolan, pendant un match de la Ligue de hockey junior majeur du Québec disputé à Chicoutimi en 2005, l'incident a suscité des discussions plus larges sur l'intolérance dans le sport. Le problème n'est pas nouveau : les joueurs francophones de la LNH, par exemple, ont longtemps été en butte à l'intolérance. Le commissaire estime que, malgré des programmes de qualité tels que l'Atelier Relaxe! de la Croix-Rouge canadienne, les sports organisés peuvent être un pôle d'attraction de l'intolérance, laquelle peut provenir de coéquipiers, de parents ou d'entraîneurs et prendre pour cible la race, la religion, le sexe ou la langue. Le commissaire a rencontré le sous-ministre des Affaires autochtones du Nouveau-Brunswick, Patrick Francis, et les deux ont discuté la possibilité d'une campagne commune de sensibilisation. L'idée sera poussée plus loin pendant l'année qui vient.

Campagne de publicité dans les journaux de la province

Afin de mieux faire connaître le Bureau du commissaire et les droits linguistiques accordés par la *Loi sur les langues officielles*, une série d'annonces en français et en anglais ont été produites et publiées dans les journaux et dans d'autres publications de tous les coins de la province.

Campagne de publicité télévisée

Le Bureau du commissaire a produit une annonce bilingue à diffuser sur le poste de télévision Rogers affichant l'horaire des émissions afin de sensibiliser le public au mandat du commissaire et de l'informer de ses droits linguistiques.

Semaine du patrimoine 2007

Le Bureau du commissaire a produit une carte postale mystère pour promouvoir le site Web 2tantmieux auprès des jeunes. La carte postale a été insérée dans plus de 4 000 trousses distribuées à divers organismes de la province en décembre 2006 afin de promouvoir la Semaine du patrimoine, qui a eu lieu en février 2007.

Promotion active de la part du commissaire

Pour promouvoir la *Loi sur les langues officielles* et avoir l'occasion de parler d'un bilinguisme véritable, le commissaire prend régulièrement la parole devant divers groupes sociaux dans toute la province et ailleurs, participe à des conférences et est membre de divers organismes dont les objectifs sont compatibles avec ceux de son bureau. Il accorde également des entrevues aux médias.

CHAPITRE V

PERSPECTIVES D'AVENIR

Lorsque la *Loi sur les langues officielles* a été adoptée à l'unanimité le 2 juin 2002, le Nouveau-Brunswick est entré dans une nouvelle ère de droits linguistiques, qui réitère l'engagement de notre société en faveur d'une véritable égalité. La nouvelle *LLO* a offert au gouvernement la possibilité de renouveler et de redoubler ses efforts pour donner à la population un accès égal à des services de valeur égale et pour passer des bonnes intentions à des mesures concrètes au profit de tous les gens du Nouveau-Brunswick. Quatre ans plus tard, toutefois, les discours enflammés et les photos ont été rangés parmi les souvenirs, et le gouvernement provincial n'a toujours pas montré qu'il prend au sérieux ses obligations juridiques ni sa promesse de promouvoir l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Depuis son entrée en fonction en 2003, le commissaire a observé de la bonne volonté et de l'enthousiasme de la part des élus et des hauts fonctionnaires et a été encouragé par leur intérêt à respecter la *LLO*. Dans son premier rapport, toutefois, le commissaire a signalé que la bonne volonté ne suffit pas et a écrit que le gouvernement provincial « doit prévoir l'élaboration d'un plan directeur afin de mettre en œuvre des programmes ayant pour but de satisfaire aux exigences de la *Loi* ». Le commissaire a également donné une idée générale de la manière dont un tel plan devrait fonctionner en expliquant qu'il devrait « comprendr[e] l'obligation pour chacune des institutions assujetties à la *Loi* d'élaborer sa propre stratégie d'implantation, accompagnée d'un échéancier de réalisation des programmes et des mesures cernées en vue de respecter cette loi. La coordination de ce plan directeur devrait être confiée à un ministère ou à un bureau existant qui agirait comme plaque tournante pour toute question relevant de la mise en œuvre des programmes élaborés par les diverses institutions gouvernementales. »

Afin d'éviter la démarche hiérarchisée et plutôt inefficace dont le gouvernement fédéral s'est encombré peu après l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* fédérale, le commissaire a également suggéré que le plan directeur de la province comprenne des moyens de surveillance des services de première ligne pour assurer que les nobles idéaux fixés aux échelons supérieurs se concrétisent réellement sous forme de services bilingues au public.

Un plan directeur à l'échelle du gouvernement, auquel participeraient des fonctionnaires de tous les échelons et qui fournirait à ceux-ci des directives claires, une information exacte, des outils de travail bilingues et un soutien positif, non seulement leur procurerait une ambiance de fonctionnement prévisible, mais aiderait aussi la province, sans aucun doute, à s'acquitter de son obligation juridique d'assurer aux gens du Nouveau-Brunswick un accès égal à des services de valeur égale.

À la fin de l'exercice financier 2006-2007, le commissaire n'a toujours pas reçu de réponse officielle à ses demandes répétées concernant un plan directeur. Bien que le comité des sous-ministres sur les langues officielles ait été chargé d'examiner les rapports et les recommandations présentés par le commissaire au fil des années, on n'a pas dit au commissaire si ces examens ont abouti à des mesures concrètes en fait de stratégie générale visant à rendre effectifs la lettre, l'esprit et l'intention de la *LLO*.

La nécessité d'un plan directeur pour la mise en œuvre de la *LLO* est encore plus évidente lorsque l'on considère que le commissaire est fréquemment appelé à faire enquête sur des plaintes de nature identique ou du moins très semblable, souvent contre la même institution. Ceci démontre clairement le besoin criant d'une orientation générale et d'un sérieux examen de conscience.

Le commissaire a également demandé à maintes reprises à la province de mettre à jour sa politique sur les langues officielles, en particulier la section portant sur la langue de travail. Dans son rapport 2003, le commissaire a écrit que, bien que les responsabilités en ce qui concerne la langue de service soient clairement définies dans la politique, le gouvernement

doit aussi se doter d'une politique ferme qui non seulement réitère son engagement visant à permettre aux fonctionnaires de travailler dans la langue de leur choix, mais qui inclut aussi les mesures de mise en œuvre véritable de cet engagement. Toutefois, même si on a assuré à maintes reprises au commissaire qu'une politique sur la langue de travail est pour très bientôt, le processus semble être au point mort depuis maintenant plusieurs années, et cet état de choses est une piètre indication de l'enthousiasme de la province ou même de sa volonté de prendre au sérieux ses obligations juridiques.

Le commissaire est d'avis que ces deux problèmes dénotent des hésitations ou, pire encore, une léthargie aux échelons supérieurs du gouvernement à l'égard de ses obligations linguistiques. La province doit comprendre que la *LLO*, comme toute autre loi, doit être mise en application pour être efficace. Cette loi constitue un cadre dans lequel le gouvernement doit fonctionner pour s'assurer que tous peuvent avoir accès aux services du gouvernement dans leur propre langue officielle. Il incombe au premier ministre et à la haute direction de toutes les institutions provinciales de se montrer proactifs dans ce cadre et de rendre effectives les garanties énoncées dans la *LLO*, grâce à un engagement concret aboutissant à une politique énergique.

Les gens du Nouveau-Brunswick sont en faveur de la *Loi sur les langues officielles*. De fait, un sondage effectué pendant l'année suivant son adoption a montré que 73 % des répondants appuyaient la *LLO*. Cette bonne volonté devrait encourager davantage le gouvernement provincial à prendre les mesures nécessaires pour réaliser une véritable égalité linguistique dans la province.

La première *Loi sur les langues officielles* de la province est entrée en vigueur en 1969. Son 40e anniversaire est pour le gouvernement provincial l'occasion rêvée de manifester son engagement en faveur des droits linguistiques dans la province, non seulement par des célébrations marquant cette réalisation historique, mais aussi par des mesures concrètes visant à améliorer l'égalité d'accès à des services de valeur égale pour toute sa population. Le fait d'adopter le plus tôt possible, à l'échelle du gouvernement, un plan directeur de mise en œuvre de la nouvelle *LLO* serait un excellent point de départ.